



UNIVERSITAT POLITÈCNICA
DE CATALUNYA
BARCELONATECH

Modelo de competencias para microempresarios en entornos deprimidos: la región 5 del Ecuador

Mario Alfredo Fernandez Ronquillo

ADVERTIMENT La consulta d'aquesta tesi queda condicionada a l'acceptació de les següents condicions d'ús: La difusió d'aquesta tesi per mitjà del repositori institucional UPCommons (<http://upcommons.upc.edu/tesis>) i el repositori cooperatiu TDX (<http://www.tdx.cat/>) ha estat autoritzada pels titulars dels drets de propietat intel·lectual **únicament per a usos privats** emmarcats en activitats d'investigació i docència. No s'autoritza la seva reproducció amb finalitats de lucre ni la seva difusió i posada a disposició des d'un lloc aliè al servei UPCommons o TDX. No s'autoritza la presentació del seu contingut en una finestra o marc aliè a UPCommons (*framing*). Aquesta reserva de drets afecta tant al resum de presentació de la tesi com als seus continguts. En la utilització o cita de parts de la tesi és obligat indicar el nom de la persona autora.

ADVERTENCIA La consulta de esta tesis queda condicionada a la aceptación de las siguientes condiciones de uso: La difusión de esta tesis por medio del repositorio institucional UPCommons (<http://upcommons.upc.edu/tesis>) y el repositorio cooperativo TDR (<http://www.tdx.cat/?locale-attribute=es>) ha sido autorizada por los titulares de los derechos de propiedad intelectual **únicamente para usos privados enmarcados** en actividades de investigación y docencia. No se autoriza su reproducción con finalidades de lucro ni su difusión y puesta a disposición desde un sitio ajeno al servicio UPCommons. No se autoriza la presentación de su contenido en una ventana o marco ajeno a UPCommons (*framing*). Esta reserva de derechos afecta tanto al resumen de presentación de la tesis como a sus contenidos. En la utilización o cita de partes de la tesis es obligado indicar el nombre de la persona autora.

WARNING On having consulted this thesis you're accepting the following use conditions: Spreading this thesis by the institutional repository UPCommons (<http://upcommons.upc.edu/tesis>) and the cooperative repository TDX (<http://www.tdx.cat/?locale-attribute=en>) has been authorized by the titular of the intellectual property rights **only for private uses** placed in investigation and teaching activities. Reproduction with lucrative aims is not authorized neither its spreading nor availability from a site foreign to the UPCommons service. Introducing its content in a window or frame foreign to the UPCommons service is not authorized (*framing*). These rights affect to the presentation summary of the thesis as well as to its contents. In the using or citation of parts of the thesis it's obliged to indicate the name of the author.



UNIVERSITAT POLITÈCNICA
DE CATALUNYA
BARCELONATECH

DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS

UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUÑA – BARCELONATECH

TESIS DOCTORAL

PROGRAMA DE DOCTORADO EN DIRECCION Y ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**MODELO DE COMPETENCIAS PARA MICROEMPRESARIOS EN ENTORNOS
DEPRIMIDOS: LA REGION 5 DEL ECUADOR**

DIRECTOR DE TESIS

DR. XAVIER LLINÀS AUDET

CANDIDATO

MARIO ALFREDO FERNANDEZ RONQUILLO

CODIRECTOR DE TESIS

DR. FERRAN SABATÉ GARRIGA

BARCELONA - ESPAÑA
JUNIO 2018

ÍNDICE

CAPITULO 1:	RESUMEN	1
CAPITULO 2:	INTRODUCCIÓN	2
CAPITULO 3:	ESTRUCTURA	5
CAPITULO 4:	OBJETIVOS	8
4.1	OBJETIVO GENERAL	8
4.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
CAPITULO 5:	ESTADO DEL ARTE	9
5.1	MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	9
5.1.1	Entornos deprimidos (general y caso Ecuador)	9
5.1.1.1	Caracterización: orientaciones, factores y fenómenos	9
5.1.1.2	Entornos deprimidos del Ecuador: Indicadores económicos	11
5.1.1.3	Determinación de las zonas deprimidas	15
5.1.2	MICROEMPRESA	17
5.1.2.1	La microempresa en general	17
5.1.2.2	La microempresa en el Ecuador	21
5.1.2.3	Otros aspectos generales de la microempresa en el Ecuador	25
5.1.2.4	Redes de cooperación	25
5.1.2.5	Clústeres	29
5.1.2.5.1	Clústeres en empresas familiares	30
5.1.2.5.2	Clústeres microempresariales	34
5.1.3	INTELIGENCIA EMOCIONAL	37
5.1.3.1	Definición	37
5.1.3.2	Relación entre inteligencia emocional y competencias	42
5.1.3.3	Enfoques y Modelos principales de la Inteligencia Emocional	44

5.1.3.4	Análisis de los Modelos de Inteligencia Emocional	45
5.1.4	COMPETENCIAS	47
5.1.4.1	Definiciones de competencias.....	47
5.1.4.2	Raíces de la conceptualización	54
5.1.4.3	Competencia Profesional	55
5.1.4.4	Competencia genérica o transversal.....	57
5.1.4.5	Enfoques del modelo de competencias	62
5.1.4.6	Modelos de competencias	68
5.1.4.6.1	Bloques de construcción Employment and Training Administration (ETA)	68
5.1.4.6.2	Modelo dinámico de competencias de Boyatzis	72
5.2	ANÁLISIS BIBLIOMÉTRICO	77
5.2.1	Introducción	77
5.2.2	Objetivos	78
5.2.3	Metodología	79
5.2.4	Resultados	84
5.2.4.1	Indicadores de actividad: autores, publicaciones y revistas.....	84
5.2.4.2	Dispersión de publicaciones: número de trabajos, autores, año publicación.....	85
5.2.4.3	Descripción de publicaciones: autores, revistas, áreas, palabras clave, años	89
5.3	REVISIÓN DE LA LITERATURA	92
5.3.1	Resumen de la literatura por años de las publicaciones.....	92
5.3.2	Porcentajes de publicaciones por áreas	93
5.3.3	Autores con más de dos publicaciones por área	94
CAPITULO 6:	PROPOSICIONES	95
6.1	JUSTIFICACIÓN DE LAS PROPUESTAS	95
6.2	PLANTEAMIENTO DE LAS PROPUESTAS	96

6.2.1	Competencias de los microempresarios	96
6.2.2	Clústeres de Cadenas de Valor.....	98
6.2.3	Redes de cooperación.....	99
6.2.4	Aplicación de la Inteligencia Emocional	101
CAPITULO 7: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		103
7.1	INTRODUCCION	103
7.2	Lineamientos metodológicos	104
7.2.1	Investigación cualitativa	104
7.2.2	Método Delphi	106
7.2.3	Coeficiente de competencia experta "K"	110
7.3	ETAPAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	112
7.3.1	Planificación del criterio de los expertos	112
7.3.2	Elaboración y aplicación de los instrumentos.....	113
7.3.2.1	Cuestionario para las encuestas.....	114
7.3.2.2	Validación del cuestionario por expertos de primer nivel	117
7.3.2.3	Resultados del análisis del cuestionario por los expertos	120
7.3.2.4	Listado de competencias aplicado a los expertos.....	121
7.3.3	Procesamiento y análisis de la información.....	124
7.4	TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	130
7.4.1	Información recogida de los expertos.	130
7.4.2	Principales aportaciones de la revisión de literatura.....	134
7.4.2.1	Entornos deprimidos	134
7.4.2.2	Microempresa.....	136
7.4.2.3	Inteligencia emocional	137
7.4.2.4	Competencias	138

CAPITULO 8:	RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LOS DATOS	144
8.1	Contrastación del análisis empírico con las proposiciones	144
8.2	Listado de las competencias con mayor incidencia	148
	Fuente: Elaboración propia	148
8.3	Elaboración de propuesta Modelo de Competencias para microempresarios... ..	149
8.3.1	Antecedentes	149
8.3.2	Elementos considerados para el modelo de competencias.....	149
8.3.3	Propuesta del Modelo de Competencias para microempresarios.....	151
CAPITULO 9:	VALIDACIÓN DE LAS PROPOSICIONES	163
9.1	CORRELACIÓN ENTRE PREGUNTAS Y PROPOSICIONES	163
9.1.1	Coeficiente de determinación R^2 por propuestas	163
9.1.2	Descripción de la información de expertos.....	165
CAPITULO 10:	DISCUSIÓN	170
10.1	Relación con entornos deprimidos.....	170
10.2	Relación con la microempresa	171
10.3	Relación con la inteligencia emocional	173
10.4	Relación con las competencias	175
10.5	Relación con las proposiciones	178
CAPITULO 11:	CONCLUSIONES.....	179
CAPITULO 12:	LIMITACIONES	182
CAPITULO 13:	RECOMENDACIONES	183
13.1	Modelo de Competencias.....	183
13.2	Microempresarios.....	184
CAPITULO 14:	LINEAS DE INVESTIGACIÓN FUTURAS	186
CAPITULO 15:	Bibliografía.....	188

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Importaciones por uso comparado con las exportaciones</i>	14
Tabla 2 <i>Balanza Comercial del Ecuador (2013 al 2016)</i>	14
Tabla 3 <i>Regiones Administrativas de Planificación del Ecuador</i>	16
Tabla 4 <i>Relación cantones deprimidos/total cantones provincias Ecuador</i>	16
Tabla 5 <i>Situación actual de microempresarios y propuestas de actuación</i>	20
Tabla 6 <i>Estructura de las empresas del Ecuador según su tamaño</i>	21
Tabla 7 <i>No. microempresas distribuidas por sectores económicos</i>	22
Tabla 8 <i>Tamaño de las empresas en el Ecuador</i>	23
Tabla 9 <i>Características principales de la Microempresa</i>	25
Tabla 10 <i>Diferentes enfoques en la identificación y medición de clústeres</i>	33
Tabla 11 <i>Detalle de las variables para análisis de cluster de las microempresas</i>	35
Tabla 12 <i>Clasificación general de los modelos de Inteligencia Emocional</i>	45
Tabla 13 <i>Resumen Modelos de IE por grupos de modelos, categoría y periodos</i>	46
Tabla 14 <i>Enfoques del concepto de competencias (Basado en Sandberg, 2000)</i>	65
Tabla 15 <i>Conformación de competencias según grupos</i>	67
Tabla 16 <i>Motivos y rasgos (Boyatzis, 1982)</i>	74
Tabla 17 <i>Autoimagen y rol social (Boyatzis, 1982)</i>	75
Tabla 18 <i>Áreas y subáreas intervinientes en el proceso de investigación</i>	78
Tabla 19 <i>Palabras clave para la búsqueda de literatura</i>	78
Tabla 20 <i>Número de publicaciones por año</i>	84
Tabla 21 <i>Número de publicaciones por autor</i>	85

Tabla 22 <i>Revistas de las publicaciones con su factor de impacto</i>	89
Tabla 23 <i>Autores con más de dos publicaciones por áreas de investigación</i>	94
Tabla 24 <i>Enfoques: sectorial tradicional y basado en clústeres</i>	100
Tabla 25 <i>Perfil de los expertos que diseñaron y evaluaron el cuestionario</i>	109
Tabla 26 <i>Caracterización de los expertos que participaron en la consulta</i>	110
Tabla 27 <i>Determinación del coeficiente de competencia del experto</i>	111
Tabla 28 <i>Resultados por niveles de dominio</i>	120
Tabla 29 <i>Competencias asociadas por grupo</i>	122
Tabla 30 <i>Competencias genéricas esenciales</i>	122
Tabla 31 <i>Listado total de competencias consideradas para la elaboración del modelo</i>	123
Tabla 32 <i>Inventario de competencias entregado a expertos para la selección</i>	123
Tabla 33 <i>Base de datos con los valores ranqueados de las respuestas de los expertos</i>	125
Tabla 34 <i>Respuestas de los expertos al cuestionario aplicado</i>	131
Tabla 35 <i>Competencias seleccionadas por los expertos según porcentaje de aplicación</i>	134
Tabla 36 <i>Listado de competencias distribuidas en grupos</i>	141
Tabla 37 <i>Listado de otros modelos de competencias</i>	141
Tabla 38 <i>Listado de competencias distribuidas en ámbitos de acción</i>	143
Tabla 39 <i>Respuestas de los expertos en detalle según la base de datos</i>	144
Tabla 40 <i>Competencias con mayor aplicación según criterio de expertos</i>	148
Tabla 41 <i>Competencias clasificadas por nivel de importancia</i>	150
Tabla 42 <i>Competencias agrupadas según clústeres</i>	150
Tabla 43 <i>Competencias agrupadas por áreas</i>	150
Tabla 44 <i>Competencias genéricas según actividad en sector TIC</i>	151

Tabla 45 <i>Áreas y ámbitos de investigación de las competencias</i>	151
Tabla 46 <i>Propuesta Modelo de competencias microempresarios por ámbitos de acción</i>	156
Tabla 47 <i>Propuesta Modelo de competencias microempresarios agrupadas por clústeres</i> ..	162
Tabla 48 <i>Datos e indicadores de verificación de Propuesta 1</i>	165
Tabla 49 <i>Datos e indicadores de verificación de Propuesta 2</i>	166
Tabla 50 <i>Datos e indicadores de verificación de Propuesta 3</i>	167
Tabla 51 <i>Datos e indicadores de verificación de Propuesta 4</i>	168
Tabla 52 <i>Datos e indicadores de verificación de Propuesta 5</i>	169

INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Evolución de la pobreza y extrema pobreza en Ecuador.	12
<i>Figura 2.</i> Evolución tasas empleo adecuado, subempleo, desempleo (Dic 2007-Dic 2016)...	12
<i>Figura 3.</i> Evolución del Coeficiente de Gini (Desigualdad Nacional).	13
<i>Figura 4.</i> Estructura de las empresas del Ecuador según su tamaño	22
<i>Figura 5.</i> Estructura de las microempresas del Ecuador por sectores económicos	22
<i>Figura 6.</i> Participación del personal según el tamaño de la empresa en Ecuador	23
<i>Figura 7.</i> El modelo 4C	56
<i>Figura 8.</i> Modelo de rendimiento efectivo.	63
<i>Figura 9.</i> Bloques de construcción Modelo de competencias fundamentales	71
<i>Figura 10.</i> Modelo dinámico de competencias	72
<i>Figura 11.</i> Comportamiento de las publicaciones durante el periodo 1973 – 2016	85
<i>Figura 12</i> Evolución y tendencia de las publicaciones desde 1973 hasta 2016	85
<i>Figura 13</i> Verificación de la Ley de Lotka.....	87
<i>Figura 14</i> Revistas con mayor número de artículos publicados	90
<i>Figura 15.</i> Áreas en la que se ubican las publicaciones	90
<i>Figura 16.</i> Palabras claves con mayor repetición en las publicaciones	91
<i>Figura 17.</i> Áreas de investigación en las que se enmarcan las publicaciones.	91
<i>Figura 18.</i> Número de publicaciones periodo 1974 – 2016.....	92
<i>Figura 19.</i> Áreas en las que se ubican las publicaciones de la revisión de literatura.	93
<i>Figura 20.</i> Factores del entorno en que microempresarios desarrollan sus actividades	96
<i>Figura 21.</i> Interconexiones entre elementos del Capital Intelectual.....	97
<i>Figura 22.</i> Esquema del Método Delphi a ser aplicado en el estudio.....	108

<i>Figura 23.</i> Encuesta dirigida a expertos como aplicación Método Delphi.....	116
<i>Figura 24.</i> Cuestionario de preguntas entregado a los expertos para validación.....	119
<i>Figura 25.</i> Respuestas de los expertos a las proposiciones.	146
<i>Figura 26</i> El papel de la educación para formar competencias.	154
<i>Figura 27</i> Correlación entre las preguntas aplicadas a cada proposición (1 al 4)	163
<i>Figura 28</i> Correlación entre las preguntas aplicadas a cada proposición (5 al 8)	163
<i>Figura 29</i> Correlación entre las preguntas aplicadas a cada proposición (9 al 12)	164
<i>Figura 30</i> Correlación entre las preguntas aplicadas a cada proposición (13 al 16)	164
<i>Figura 31</i> Correlación entre las preguntas aplicadas a cada proposición (17 al 20)	164
<i>Figura 32</i> Comportamiento de las respuestas de expertos preguntas 1 al 4	165
<i>Figura 33</i> Comportamiento de las respuestas de expertos preguntas 5 al 8	166
<i>Figura 34</i> Comportamiento de las respuestas de expertos preguntas 9 al 12	167
<i>Figura 35</i> Comportamiento de las respuestas de expertos preguntas 13 al 16	168
<i>Figura 36</i> Comportamiento de las respuestas de expertos preguntas 17 al 20	169

CAPITULO 1: RESUMEN

Los microempresarios que tienen localizados sus negocios en regiones deprimidas generalmente desconocen sus competencias básicas, en especial, su aplicación y los beneficios que se obtienen cuando éstas se vinculan con el desarrollo de la gestión empresarial. Conocer las habilidades y capacidades de las personas, direcciona las actividades de manera organizada y planificada. Bajo ésta premisa, se propone un modelo de competencias dirigido a los microempresarios que realizan sus actividades en entornos deprimidos. Con base a una investigación documental y a un trabajo de campo, se identifican y agrupan las competencias en dimensiones; así mismo, se determina la importancia del modelo con apoyo de un panel de expertos vinculados al sector de la microempresa, cuya información es tratada y analizada aplicando del método Delphi. El ámbito de acción se centra en la Región 5 del Ecuador, constituida por 4 provincias (Guayas, Los Ríos, Bolívar y Santa Elena). Las competencias planteadas están orientadas a una fácil y correcta aplicación, y distribuidas en los ámbitos de acción en que los microempresarios desarrollan sus actividades. Se establecen veintisiete (27) competencias que conforman el modelo para los microempresarios en entornos deprimidos, agrupadas en cuatro (4) dimensiones: Autogestión, Motivación, Empatía y Habilidad social. El modelo propuesto pretende fortalecer la gestión administrativa, coadyuvar al incremento de la eficiencia en el rendimiento de los negocios, y a la formación personal y profesional de los microempresarios.

CAPITULO 2: INTRODUCCIÓN

El estudio de las competencias de las personas es un tema que recientemente está en el centro de la actividad investigadora en el campo de la economía de la empresa y de la gestión de los recursos humanos.

Fortalecer las competencias del capital humano que busque perfeccionar la formación empresarial es uno de los elementos que más directamente puede ser incluido en las políticas públicas, siendo éste uno de los aspectos que tiene un mayor efecto en la formalización del microempresario (Aguilar-Barceló et. al, 2009). Es conocido además, que un capital humano bien formado, es clave para potenciar emprendimientos dinámicos en economías en desarrollo (Cancino et. al, 2012).

El impacto de las competencias de las personas en los microempresarios (o empresario individual, es decir, una persona física que ejerce en nombre propio o por medio de representante, una actividad económica, empresarial o profesional) es si cabe más relevante (Fernández, C. y Guadaño, J., 2005).

La microempresa representa una parte importante de la estructura económica en la mayoría de los países (Mungaray et. al, 2007). Muchas surgen del aprovechamiento de las brechas dejadas por la mediana y gran empresa para sacar provecho de una pequeña oportunidad de negocio, debido a su tamaño y flexibilidad (Neef, 1998).

Por otro lado están los entornos o zonas deprimidas, que según el Diccionario LID de Empresa y Economía de Madrid (Elosúa, 1999) se definen como áreas o regiones de un país que se distinguen de las demás por su menor grado de industrialización. Estos entornos pueden determinarse a partir de los niveles de pobreza y de desigualdad por ingresos (Banco Mundial, 1998), indicadores que se han tenido en cuenta en este estudio tal y como se verá posteriormente. Cabe también considerar otros factores que se presentan en los entornos deprimidos, como es el excesivo éxodo rural, que se orienta hacia las fábricas necesitadas de mano de obra poco calificada y frecuentemente en condiciones de miseria, lo cual permite que a cambio de muy poco se les ofrezca la esperanza de mejorar las condiciones de supervivencia (Urrego, 1998).

En el caso del Ecuador, país conformado por 24 provincias y un total de 221 cantones¹, fueron declarados por el Consejo Sectorial de la Producción 89 cantones como zonas deprimidas, de un total de 221. Se observa que en el caso concreto de la región 5, que está conformada por 46 cantones, 18 de ellos pertenecen al grupo de los 89 clasificados como deprimidos, lo cual supone que un 39% de los cantones de esta región son zonas económicamente deprimidas.

Datos estadísticos oficiales del Ecuador -que serán expuestos más adelante- muestran que existe un alto grado de dependencia del exterior en el suministro de bienes, especialmente maquinaria y bienes de equipo, así como de bienes de consumo, tales como productos alimenticios, de acuerdo con lo que afirma Bezpalov² (2016). Por tanto, es indispensable en estos sectores motivar la creación de negocios propios y locales dirigidos al consumo de bienes nacionales, que reduzcan paulatinamente el nivel de dependencia. En esta premisa es básico reconocer la importancia que tiene el conocimiento del capital humano en el perfeccionamiento empresarial y en fortalecer emprendimientos, lo que valorariza obtener un mayor conocimiento de las principales competencias que los microempresarios deberían poseer para desarrollar el rol expuesto.

En el contexto planteado, este estudio tiene como propósito principal adaptar al caso de Ecuador un modelo de competencias laborales y personales para el sector de la microempresa en entornos deprimidos y estudiar si su aplicación permite mejorar la organización empresarial del sector, y el desempeño laboral de los microempresarios y la eficiencia de su gestión administrativa financiera.

Metodológicamente se realizó una investigación de campo basada en una muestra de expertos, centrada en la Región 5, que como se dijo anteriormente presenta un alto porcentaje (39%) de cantones considerados como zonas deprimidas.

Los resultados nos muestran que la eficiencia de los microempresarios en la gestión de su actividad empresarial, depende de la aplicación de sus competencias básicas, y que un modelo de competencias adaptado a su entorno, incide de manera positiva en el mejoramiento de su

¹ El cantón, la división administrativa de segundo nivel en Ecuador, subdivide **territorialmente** a un **municipio**, **provincia**, **departamento** u otro tipo de **distrito**.

² En el análisis de la estructura sectorial de las importaciones, representado principalmente por maquinaria, equipos y vehículos, se ha revelado una dependencia aún mayor de estas regiones en los suministros del exterior.

desempeño laboral y en una adecuada organización de sus negocios. Además se demuestra que tanto el mejoramiento de la gestión administrativa como de su productividad, depende de las acciones que promuevan la conformación de clústeres por afinidades, de la interacción en redes que realicen con los otros actores intervinientes, como son proveedores, consumidores y competidores y sobre todo la dependencia con la aplicación de su inteligencia emocional.

CAPITULO 3: ESTRUCTURA

Para alcanzar los fines propuestos, el desarrollo de la tesis se soporta en los capítulos 3 al 14 que consisten en: Estructura, Objetivos, Estado del Arte, Análisis Bibliométrico, Propositiones, Metodología, Resultados y análisis de los datos, Discusión, Confirmación de las propositiones, Conclusiones, Limitaciones, Recomendaciones y Líneas de investigación futuras.

En el Capítulo 5: Estado del Arte se describen y desarrollan las principales aportaciones y modelos en las áreas de entornos deprimidos, microempresa, inteligencia emocional y competencias.

Considerando como área principal de estudio, la tesis se centra en las competencias de los empresarios, que se dividen en competencias genéricas y competencias profesionales, y constituyen el eje motor del desempeño del individuo, al conocer y manejar de manera eficiente las habilidades que posee. En este capítulo se destacan definiciones, conceptualizaciones y modelos de competencias científicamente aceptados, y basados en estudios de autores con mucha experiencia en el estudio y publicaciones sobre la temática.

Se obtuvo un total de 110 aportaciones en el tema de competencias, y el análisis de 4 modelos que direccionan el manejo de las competencias, de acuerdo a grupos y subgrupos claramente definidos: la autoconciencia, autorregulación, motivación y habilidades sociales, y distribuidos según los diferentes sectores en que se desenvuelve el empresario.

La revisión de la literatura se desarrolla basada en el análisis bibliométrico de las publicaciones de autores y revistas realizadas a través de las bases de datos de la Web of Scienc, SCOPUS y Google Scholar, de donde se obtuvo un total de 328 publicaciones, que fueron analizadas para los aportes respectivos.

La revisión de la literatura facilita el camino para la formulación de las propositiones de investigación, que están planteadas en el Capítulo 6. Las propuestas se formulan considerando cuatro ámbitos: competencias, conformación de clústeres, redes de cooperación e inteligencia emocional.

El Capítulo 7 contempla la metodología para llevar a cabo la investigación y el análisis de la información. El método utilizado es el Método Delphi, que es aplicado a 20 expertos, a través de un cuestionario validado por otros 5 expertos de mayor nivel. Los entrevistados son personas con amplio conocimiento y experiencia en la relación con los microempresarios y cuyo aporte es muy relevante en el desarrollo de la tesis, porque de las aportaciones que realizan se elabora a posteriori el modelo de competencias.

En el capítulo 8, se presentan los principales resultados del análisis de la información levantada a través de las entrevistas a los expertos. En este capítulo se contrastan las preguntas con las proposiciones, aplicando herramientas estadísticas no paramétricas como son los coeficientes de concordancia de Kendall, chi cuadrado y el p valor; y estadística descriptiva para tabular la información con las medidas más comúnmente conocidas como frecuencia, media, mediana, y los gráficos y cuadros correspondientes; además, se presenta el listado completo de las competencias que fue puesto a consideración de los expertos, para que ellos las clasifiquen de acuerdo a su criterio profesional y de experiencias, en las de mayor aplicación por los microempresarios.

Como resultado principal se presenta la elaboración del modelo de competencias para microempresarios que se propone en esta tesis; y para el efecto, se detalla los antecedentes, y los elementos considerados para el diseño del modelo. En el cuadro del modelo se distribuyen las competencias resultantes de la revisión de la literatura, y el análisis de las entrevistas a los expertos, organizadas y distribuidas de acuerdo a los ámbitos de acción y a las variables que direccionan la conformación de clústeres.

En el capítulo 9, se realiza la discusión, contrastando los resultados con las principales aportaciones de los diferentes autores en los temas que conforman el marco teórico de la investigación.

En el capítulo 10, se realiza la verificación de las propuestas, aceptando o rechazando las propuestas nulas o propuestas alternativas, que se originan a través del cálculo de los índices de correlación de Pearson, del coeficiente de determinación R^2 y del cálculo del chi cuadrado. Estos indicadores dan el sustento para la aceptación o rechazo de las propuestas, y de acuerdo a estos resultados, se establecen las prioridades en la distribución de las áreas para la conformación de los grupos de competencias que intervienen en el modelo propuesto.

Finalmente en los últimos capítulos 11, 12, 13 y 14 que comprenden las Conclusiones, Limitaciones, Recomendaciones y Líneas de investigación futuras, se especifican y analizan las conclusiones como consecuencia del proceso de investigación, que se agrupan en cuatro ámbitos: conclusiones en torno a los modelos e instrumentos asociados a competencias de empresarios; conclusiones en torno a la visibilidad de las aportaciones sobre competencias; conclusiones respecto a los objetivos planteados y conclusiones en torno a la contrastación y verificación de las propuestas formuladas, al igual que las recomendaciones, y se establecen propuestas como líneas de investigación para futuros aportes sobre el tema de competencias.

CAPITULO 4: OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un modelo de competencias para el microempresario que desarrolla su actividad en entornos deprimidos, adaptado a sus necesidades personales y al ámbito en que se desenvuelve, a través de la determinación, organización y distribución de las principales competencias recabadas de la revisión bibliográfica y estudios de campo; con la finalidad de ofrecer un mecanismo de apoyo al fortalecimiento del microempresario como individuo y mejoras en la gestión administrativa de sus negocios, que coadyuve a incrementar la rentabilidad, y por ende a elevar su calidad de vida.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar las competencias básicas de los microempresarios en entornos deprimidos y el grado de incidencia que tienen en la gestión administrativa y resultados de sus negocios.
- Establecer las principales variables que permita agrupar a los microempresarios en clústeres relacionados con las competencias básicas que mejoren su interrelación personal y permitan un eficiente desarrollo de las actividades empresariales.
- Presentar contextos relacionados con redes de cooperación entre microempresarios, que tiendan a fortalecer sus conocimientos y que los motiven para la aplicación práctica en búsqueda del mejoramiento productivo
- Desarrollar marcos conceptuales y presentar modelos de inteligencia emocional que sirvan como guía al microempresario para inducirlos a un mejoramiento de su gestión empresarial.

CAPITULO 5: ESTADO DEL ARTE

5.1 MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

5.1.1 Entornos deprimidos (general y caso Ecuador)

5.1.1.1 Caracterización: orientaciones, factores y fenómenos

Como punto de entrada al hilo conductor de la investigación, se introduce la problemática de los entornos deprimidos, analizando de lo general a lo particular. Según Mel'nikova (2015) existen básicamente dos orientaciones para el estudio de las zonas deprimidas: la profesada por la escuela del *Banco Mundial* (2009) y la profesada por la escuela de la *Organización para la Cooperación y el desarrollo Económico* (OECD, 2009).

El Banco Mundial apunta a un enfoque de espacio neutral que excluye medidas intervencionistas, y presenta una marcada influencia de la teoría de Williamson (1965) sobre las disparidades regionales. Los defensores de esta escuela creen que los problemas de las economías regionales se asocian a una ineficiente distribución espacial y la insuficiente movilidad de factores productivos entre regiones. Por lo tanto, recomienda eliminar todas las restricciones reguladoras que puedan distorsionar las señales del mercado y limitar la movilidad, descartando medidas para apoyar a las economías de regiones deprimidas.

En cambio la escuela OECD promueve un enfoque más activo que suele sugerir el uso de diversas medidas para estimular el crecimiento en las diferentes regiones. La OCDE (2009) apuntó a un cambio de paradigma en la política regional, que significó una transición hacia una política de compensaciones a las empresas y la población para identificar y estimular el potencial de crecimiento de las regiones deprimidas. Se considera apoyar el desarrollo mediante una política regional global, que implique a todos los niveles de gobierno y a los sectores económicos funcionales, en el marco de proyectos de desarrollo integrado para desarrollar el potencial subutilizado de todas las regiones, para mejorar su competitividad. El objetivo es desarrollar el capital tangible e intangible de las regiones, incluyendo el capital social, los mercados laborales, el clima de negocios y las redes sociales (OECD, 2009; OECD, 2007; OECD, 2006).

Una revisión de la literatura muestra diversos factores de carácter geográfico (clima, distancia y productividad agrícola) que pueden influir en el crecimiento económico. Estos factores, por su relación geográfica se expresan sin intervención y responden al concepto de "primera naturaleza geográfica". El factor distancia aparece implícito en la teoría antes mencionada de Williamson (1965) sobre las disparidades regionales. Williamson sostuvo la idea que el desarrollo de una región se produce por etapas que habían sido presentadas anteriormente por Hoover y Fisher (1949) en su investigación sobre crecimiento de la economía regional. Según esta teoría, en las primeras fases del desarrollo económico el crecimiento se concentra y adquiere diversas direcciones sectoriales en la zona central del país. Posteriormente, se extiende a los sectores marginales y las regiones periféricas. El resultado es que al principio se ensancha la brecha regional, pero luego ésta se estrecha cuando se llega a un cierto nivel de desarrollo nacional. El clima puede tener un impacto importante también.

Considérese como ejemplo el caso de las regiones tropicales existentes en el Ecuador que hace extremadamente difícil controlar la propagación de enfermedades infecciosas, lo que produce altas tasas de mortalidad y dificulta el desarrollo de una fuerza de trabajo saludable. Y finalmente está la productividad agrícola la cual puede ser inferior a lo normal por razones geográficas.

Existe un cuarto factor también de carácter geográfico que puede afectar el desarrollo económico, pero en este caso asociado a la acción humana, y que suele explicarse en base a la hipótesis conocida como "*maldición de los recursos naturales*" (Auty, 1993). Ésta se refiere a que los países ricos en recursos naturales se concentran en la explotación de estos recursos, invirtiendo poco en sectores más propicios para el crecimiento a medio y largo plazo. (Sachs, 2001).

Un enfoque basado en las teorías del crecimiento endógeno se encuentra en los documentos analíticos de la Organisation for Economic Cooperation and Development (OECD, 2009). Según Capello (2006), los factores endógenos de crecimiento regional son: (a) capacidad empresarial, (b) factores de la producción local (mano de obra y capital), (c) habilidades relacionales con los actores locales generadores de conocimiento, y (d) los conocimientos necesarios para aprovechar el proceso general de crecimiento y la transformación social, tecnológica y cultural de la economía mundial.

La revisión de la literatura también permite observar algunos fenómenos característicos de los entornos deprimidos (Sachs, 2001, Williamson, 1969, Capello, 2006, Gohmann y Fernández, 2014)). Por un lado está la relación entre el desempleo y la microempresa. Se observa que a medida que aumenta el desempleo, algunas de las personas con pocas alternativas de trabajo pueden optar por iniciar su propio negocio, incrementando así los ratios de microempresas. En paralelo, si un aumento en el desempleo es el resultado de una economía deprimida, baja la demanda de productos y servicios, ocasionando el cierre de las microempresas. En la medida en que las microempresas consigan sobrevivir, podrían aumentar el empleo, lo cual puede ser beneficioso a largo plazo en términos de reducción del desempleo y aumento del nivel de renta (Gohmann y Fernandez, 2014).

Otro de los fenómenos que se presentan en los entornos deprimidos es el excesivo éxodo rural, que se orienta hacia las fábricas necesitadas de mano de obra poco calificada y frecuentemente en condiciones de miseria (Urrego, 1998).

5.1.1.2 Entornos deprimidos del Ecuador: Indicadores económicos

El Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), en su función de proveedor oficial de las estadísticas de pobreza y desigualdad para Ecuador, presenta los resultados de pobreza y desigualdad por ingresos, de pobreza por Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI) y de pobreza multidimensional, esto a partir de la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU) de diciembre de 2016.

A partir de diciembre de 2007, la pobreza por ingresos se obtiene, actualizando la línea oficial de pobreza por consumo mediante el Índice de Precios al Consumidor (IPC). Para tal efecto, aquellos individuos cuyo ingreso total per cápita sea inferior a la línea de pobreza son considerados pobres. Finalmente, se calcula la proporción de pobres frente al total de la población. Igual procedimiento se realiza para el cálculo de pobreza extrema por ingresos.

En el periodo comprendido entre diciembre 2007 y diciembre 2016 la tasa de pobreza se reduce 13,8 puntos porcentuales, de 36,7% a 22,9%. Lo que representa aproximadamente 1,4 millones de personas que salen de la condición de pobreza. La tasa de pobreza por ingresos a nivel nacional en diciembre de 2016 llegó al 22,9%, valor que no tiene diferencia estadísticamente significativa con

respecto al 23,3% de diciembre de 2015. De igual manera, la pobreza extrema no presenta variaciones significativas. En diciembre 2015 fue de 8,5% y en diciembre de 2016 fue de 8,7%.

Durante los dos semestres de 2016, la tasa de pobreza y pobreza extrema se mantuvieron estables en 23,3% y 8,65%, en promedio respectivamente. Así, la tasa de pobreza en junio fue de 23,7% y en diciembre de 22,9%. Mientras que la pobreza extrema en junio fue de 8,6% y en diciembre fue 8,7%. En términos de desigualdad de ingresos, el coeficiente de Gini en diciembre 2015 fue de 0,476 y en diciembre de 2016 fue de 0,466 puntos, variación no estadísticamente significativa.

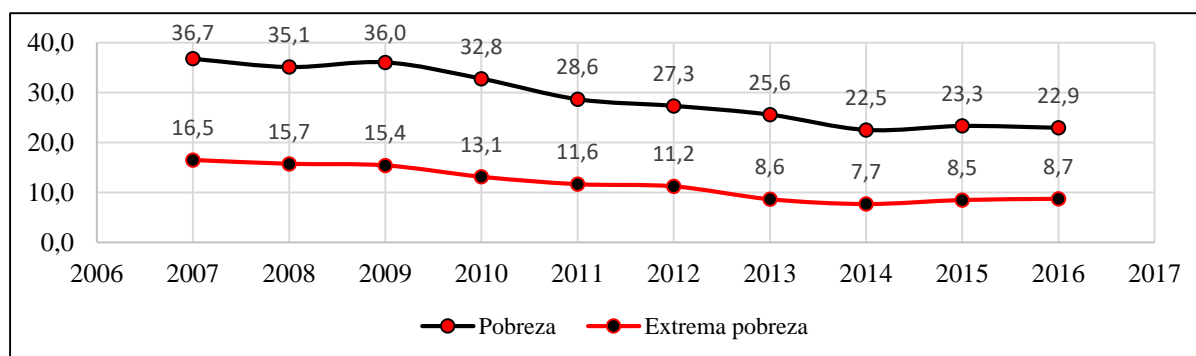


Figura 1. Evolución de la pobreza y extrema pobreza en Ecuador.
Fuente: Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos del Ecuador

En diciembre de 2016, la tasa de empleo adecuado/pleno nacional fue de 41.2%, con una disminución de 5.3 puntos porcentuales en relación al mismo mes de 2015. El subempleo nacional presentó un porcentaje del 20%. Esto significó un incremento de 6 puntos porcentuales respecto del mismo mes de 2015 (14%). El desempleo a nivel nacional se ubicó en 5.2%, respecto del mismo mes de 2015. Existe un incremento de puntos porcentuales.

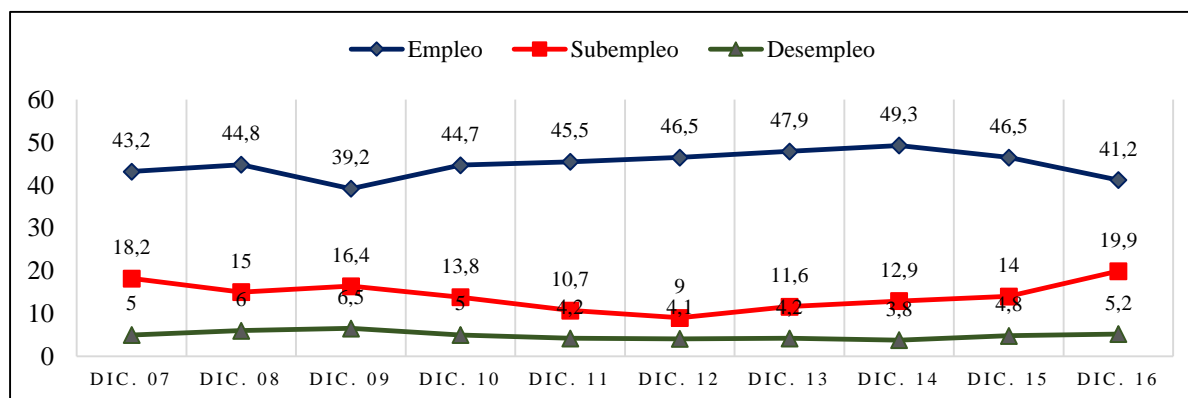


Figura 2. Evolución de las tasas de empleo adecuado, subempleo y desempleo (Dic 2007 a Dic 2016).
Fuente: Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos del Ecuador

El coeficiente de Gini es una medida que resume la manera en la que se distribuye el ingreso per cápita entre los habitantes de la población, mide el grado de desigualdad en la distribución del ingreso. Gini es un valor que se encuentra entre cero (igualdad perfecta) y uno (ausencia de igualdad). Es importante mencionar que, si bien el Coeficiente de Gini mide el grado de desigualdad de los ingresos, no es una medida directa para medir el bienestar o las condiciones de vida de una sociedad.

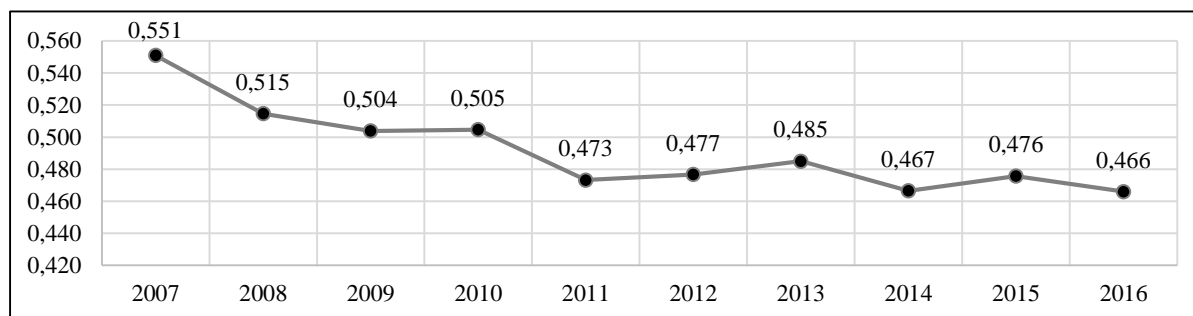


Figura 3. Evolución del Coeficiente de Gini (Desigualdad Nacional).

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos del Ecuador.

Por tanto es indispensable en estos entornos motivar la creación de negocios propios y locales dirigidos al consumo de bienes nacionales, considerando según datos estadísticos oficiales del Ecuador que demuestran que existe un alto grado de dependencia del exterior en el suministro de bienes, especialmente maquinaria y bienes de equipo, así como de bienes de consumo, especialmente productos alimenticios (Bezpalov, 2016).

En el Ecuador, el comportamiento de las importaciones es similar a lo que afirma Bezpalov (2016); los productos importados se concentran en materias primas, bienes de consumo, combustibles y lubricantes y bienes de capital, ver tablas (1 y 2), en los que se produce una balanza comercial negativa en los años 2013, 2014 y 2015, recuperándose en el año 2016, que es positiva. Por lo tanto, la dependencia de estos productos es alta, haciéndose necesario la motivación para emprender en negocios que produzcan este tipo de productos y reducir paulatinamente el nivel de dependencia. Los bienes de exportación exceptuando el petróleo, son del sector agrícola, como el banano, café, cacao, flores, madera; y el sector de la pesca, como el atún, camarón y otros tipos de pescado.

Tabla 1 *Importaciones por uso comparado con las exportaciones*

IMPORTACIONES FOB POR USO O DESTINO ECONÓMICO								
AÑOS	BIENES DE CONSUMO	COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	MATERIAS PRIMAS	BIENES DE CAPITAL	DIVERSOS	TOTAL IMPORTACIONES	TOTAL EXPORTACIONES	BALANZA COMERCIAL
2013	5.185	5.927	7.823	6.767	61	25.763	28.033	(2.270)
2014	5.187	6.417	8.076	6.685	56	26.421	28.423	(2.002)
2015	4.219	3.950	6.878	5.342	58	20.447	23.634	(3.187)
2016	3.370	2.490	5.688	3.941	56	15.545	15.072	474

Fuente: Banco Central del Ecuador

Tabla 2 *Balanza Comercial del Ecuador (2013 al 2016)*

PAÍSES Y REGIONES	BALANZA COMERCIAL (EXPORTACIONES - IMPORTACIONES)			
	2013	2014	2015	2016
TOTAL GENERAL	-2.270,40	-2.001,90	-3.187,40	473,50
AMÉRICA	3.375,50	3.366,90	615,00	1.325,90
ESTADOS UNIDOS (3)	4.335,80	3.575,20	2.140,50	1.682,30
CANADÁ	-200,00	-216,50	-202,00	-141,80
MERCADO COMÚN CENTROAMERICANO	266,80	60,80	74,10	86,40
ASO. LATINOAMERICA INTEGRACIÓN	-948,00	48,20	-1.431,20	-341,20
Argentina	-277,10	-315,60	-89,30	-48,20
Brasil	-771,80	-724,40	-620,10	-538,50
Chile	1.895,40	1.810,80	646,50	725,50
México	-1.044,90	-992,20	-557,50	-356,60
Panamá (4)	-590,90	443,50	-242,80	157,60
Venezuela (5)	411,40	529,90	316,10	134,50
Otros países	-37,10	-95,70	-87,10	-42,10
COMUNIDAD ANDINA	-510,90	-605,50	-786,90	-374,00
Bolivia	-174,40	-163,00	-186,40	-187,50
Colombia	-1.243,40	-1.111,90	-824,40	-498,00
Perú	906,90	669,50	223,90	311,50
RESTO AMÉRICA	-78,90	-100,80	33,50	40,20
EUROPA	760,00	636,60	808,80	1.535,20
UNIÓN EUROPEA	-3,30	-110,30	246,00	956,20
Alemania	-245,20	-131,90	2,60	92,50
Bélgica y Luxemburgo	87,70	17,80	52,60	73,70
España	80,20	-93,80	105,00	224,00
Francia	110,60	85,60	10,40	99,20
Holanda	201,20	148,00	171,30	241,30
Italia	75,60	57,30	-54,30	174,50
Reino Unido	-238,40	-35,20	30,80	60,30
Otros países	-75,20	-158,10	-72,20	-9,30
ASO. EUROPEA LIBRE COMERCIO	-46,20	-84,20	-88,30	-85,80
RESTO EUROPA	809,50	831,10	651,20	665,00
ASIA	-6.059,10	-5.834,00	-4.527,00	-2.281,40
Corea del Sur	-1.003,40	-886,50	-660,00	-469,70
Hong Kong	76,90	-30,70	-26,00	-12,90
Japón	-294,30	-552,80	-369,80	-148,70
Rep. Popular China	-3.929,60	-4.129,50	-3.350,80	-2.433,80
Taiwán	-228,00	-241,30	-203,30	-133,90
Otros países	-680,60	6,90	82,80	917,60
ÁFRICA	78,90	97,20	84,80	47,90
OCEANÍA	5,30	6,90	26,60	22,40
OTROS PAÍSES NEP	-190,80	-67,40	-64,70	-41,10
Tráfico Postal Internac., Correos Rápidos (7)	-240,10	-208,00	-130,70	-135,50

Fuente: Banco Central del Ecuador

5.1.1.3 Determinación de las zonas deprimidas

Afirman Orozco y Hubert (2005), que la Unidad de la Protección Social del Banco Mundial determina que el índice de marginación se construye mediante siete indicadores sociales sobre los que se aplica la técnica de componentes principales para obtener una variable resumen que concentra la mayor variación de la información entre las localidades:

Los indicadores utilizados para construir el índice de marginación son datos agregados de las características de las viviendas y población que habita en las localidades y son los siguientes:

- Porcentaje de población analfabeta
- Porcentaje de viviendas sin agua
- Porcentaje de viviendas sin sistema de drenaje
- Porcentaje de viviendas sin electricidad
- Número promedio de ocupantes por habitación
- Porcentaje de viviendas con piso de tierra
- Porcentaje de población que trabaja en el sector primario

El Gobierno Nacional del Ecuador mediante su política de priorización territorial pretende la dinamización de todas las regiones del país, y de manera especial, pone énfasis en la transformación productiva de las zonas de mayor vulnerabilidad (Ministerio Coordinador de Producción, Empleo y Competitividad, 2011).

Para la determinación de las zonas deprimidas se considera una metodología aprobada que combina criterios de vulnerabilidad social con los de capacidades de desarrollo productivo de cada cantón (Consejo Sectorial de la Producción, 2011), considerando dos ejes estratégicos: el social y el económico.

El eje social incluye variables relacionadas con la pobreza y las necesidades básicas insatisfechas, tales como el ratio de población receptora del bono de desarrollo humano, el porcentaje de población indígena y afro-ecuatoriana; y la priorización de los cantones fronterizos.

En el eje económico se busca caracterizar la estructura económica de cada cantón, utilizando como indicadores: el porcentaje de la Población Económicamente Activa (PEA) que se encuentran empleadas en el sector primario y secundario de la economía, la informalidad medida por la participación de empleados afiliados al *Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social* (IESS) en

contraste con los datos del PEA, y el crédito otorgado en cada cantón. Estos dos ejes permiten conocer los cantones más vulnerables del país, desde una visión socio-económica. La metodología contempla que los cantones que se sitúan en los dos quintiles más bajos serán considerados como zonas económicamente deprimidas.

Para la aplicación de la metodología referida se consideraron las 24 provincias del Ecuador, con un total de 221 cantones, agrupadas en 10 regiones administrativas de planificación, que facilitan una mejor identificación de las necesidades y las soluciones efectivas para la prestación de servicios públicos en el territorio, y que son las que se muestran en la Tabla 3. En la identificación de estas regiones se consideraron aspectos como la proximidad geográfica, y similitudes culturales y económicas (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, SENPLADES, R.O.290, 2012).

Tabla 3 *Regiones Administrativas de Planificación del Ecuador*

Región	Número de provincias/cantón	Nombre de las provincias/cantón
1	4 Provincias	Carchi, Esmeraldas, Imbabura, Sucumbíos
2	3 Provincias	Napo, Pichincha, Orellana
3	4 Provincias	Chimborazo, Cotopaxi, Pastaza, Tungurahua
4	2 Provincias	Manabí, Santo Domingo
5	4 Provincias	Bolívar, Guayas, Los Ríos, Santa Elena
6	3 Provincias	Azuay, Cañar, Morona Santiago
7	3 Provincias	El Oro, Loja, Zamora Chinchipe
8	1 Cantón	Distrito Metropolitano de Guayaquil
9	1 Cantón	Distrito Metropolitano de Quito
10	1 Provincia	Régimen especial de Galápagos

Fuente: Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES, 2012)

A nivel nacional fueron declarados deprimidos 118 cantones 221 cantones deprimidos

Tabla 4 *Relación cantones deprimidos/total cantones provincias Ecuador*

Región	Número de cantones declarados deprimidos	Número de cantones de las provincias que integran las regiones	Relación porcentual entre cantones deprimidos y total cantones
1	22	27	81%
2	6	17	35%
3	10	30	33%
4	23	23	100%
5	15	48	31%
6	12	34	35%
7	30	39	77%
8	No aplica	Distrito Metropolitano	Zonas urbanas
9	No aplica	Distrito Metropolitano	Zonas urbanas
10	0	3	Régimen especial
Total	118	221	

Fuente: Ministerio Coordinador de Producción, Empleo y Competitividad, (2017)

La región 5 está conformada por 48 cantones, estando 15 de ellos considerados como deprimidos, lo cual implica que es la cuarta región con más cantones deprimidos en términos absolutos y la séptima según el ratio con respecto al total de cantones de la región (un 31%). Estos datos muestran que esta región es adecuada para estudios relacionados con zonas deprimidas, por lo cual fue seleccionada para el estudio de campo de este trabajo, tras considerar también, que es zona de influencia de la Universidad Estatal de Milagro, institución que promueve la investigación.

5.1.2 MICROEMPRESA

5.1.2.1 La microempresa en general

Una vez que se ha tratado y detallado los temas sobre entornos deprimidos, se desarrolla temas y subtemas relacionados con la microempresa. Las microempresas son las protagonistas del desarrollo económico de un país. (Hernández, 2009); es una pequeña unidad socioeconómica de producción, comercio o prestación de servicios, cuya creación no requiere de mucho capital y debido a su tamaño existe un uso productivo y eficiente de los recursos. (Rivero, Ávila, y Quintana, 2016). Por su parte, el microempresario o empresario individual es una persona física que ejerce en nombre propio, por sí o por medio de representante, una actividad constitutiva de empresa, una actividad profesional o una actividad económica. (Fernández y Guadaño, 2005).

Dentro de la literatura en torno a las microempresas se identifica que una de las características en común con las pequeñas y medianas empresas, es la atención personal por parte del propietario, a un número de clientes de un mercado delimitado por un área de influencia, (Iduarte y Zarza, 2005).

Una "microempresa" es un negocio personal o familiar en el área de comercio, producción, o servicios que tiene menos de 10 empleados, el cual es poseído y operado por una persona individual, una familia, o un grupo de personas individuales de ingresos relativamente bajos, cuyo propietario ejerce un criterio independiente sobre productos, mercados y precios y además constituye una importante (si no la más importante) fuente de ingresos para el hogar. (Development Alternatives, Inc., 2005).

Además, de acuerdo con Ramírez, Mungaray y Guzmán (2009), aunado a las características que presentan las microempresas, y a la poca disponibilidad de datos de este segmento empresarial, debido entre otras cosas a su naturaleza informal e intermitente, el análisis de estas unidades económicas resulta de interés para promover medidas de mejora de sus sistemas productivo y operativo.

La percepción acerca del surgimiento de las microempresas es compleja y puede abordarse desde dimensiones distintas, desde cambios en los patrones de consumo, variaciones en la demanda de los mercados, la reconfiguración productiva empresarial asociada a la subcontratación de procesos a menor escala (Mungaray, 1997), o bien, se asocia el surgimiento de las microempresas como una opción al desempleo o independencia laboral que asegure el ingreso (Mungaray, Ramírez y Taxis, 2005).

Las desaceleraciones económicas tienden a impulsar la apertura de microempresas en regiones menos favorecidas por la actividad productiva principal (Aguilar, Mungaray y Ramírez, 2009). Otros autores asocian la apertura de nuevas empresas (generalmente informales) con la incapacidad del país para generar las condiciones que eleven las tasas de empleo formal (Ruiz et. al, 2004). Se ha observado que el ritmo de creación de microempresas es menor en periodos de crecimiento, lo cual puede ser explicado por la expansión del empleo en la industria manufacturera (Mac-Clure, 2001).

Si bien las microempresas muestran una gran flexibilidad ante las condiciones cambiantes de la economía, los niveles de producción inherentes a su escala no permiten ser un factor de crecimiento económico importante, a no ser que exista una estrategia de política industrial de país que permita orientar la producción y el comercio en sectores y regiones estratégicas (Mungaray, 1997).

Generalmente las microempresas no se adaptan al avance tecnológico, lo que les impide integrarse con la actividad productiva, como lo describe la función de producción (Segura, 1993), provocando que sus actividades las realicen de manera empírica, en las que el capital humano adquiere importancia en su desarrollo y aporte al crecimiento (Mungaray y Ramírez, 2007).

El aumento en el número de unidades económicas de tamaño micro, establece la necesidad de profundizar en la investigación de la estructura y conformación de este estrato, a fin de promover políticas públicas que mejoren sus posibilidades de crecimiento. Todo ello debido principalmente a que existen problemas que inhiben el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES), tales como insuficiente formación de habilidades empresariales, poca producción y escasa comercialización (Quintal, Sansores y Navarrete, 2010).

El término microempresa pudiera relacionarse con otros términos como “subdesarrollo”, “pobreza” y “sector informal”, ya que ciertos autores explican la creación y existencia de las microempresas como resultado de la incapacidad de un país para ofrecer empleo formal y como un elemento de subsistencia. (Clemente, 2004).

Dentro de las actividades productivas informales, las microempresas pueden clasificarse en tres estratos: según su capacidad de acumulación, con las siguientes particularidades: microempresas de subsistencia o de supervivencia, microempresas con capacidades de acumulación simple y microempresas consolidadas en tránsito para la pequeña empresa.

Las microempresas de subsistencia son las que remuneran inadecuadamente a su propietario, no existiendo la retribución al capital productivo y no logran cubrir los costos laborales.

Las de acumulación simple son unidades productivas que únicamente regeneran el proceso productivo en el mismo volumen de producción que realizan; permiten el ahorro de costos salariales.

Y, las consolidadas o de acumulación ampliada alcanzan a pagar a su propietario, producir excedentes y crear puestos de trabajo que cumplimentan la legislación laboral con respecto al pago de seguro de salud y de salario mínimo. (Navas y Frediani, 2001).

Como producto de la propia actividad productiva y el entorno socioeconómico de la actualidad, el trabajo autónomo se puede dividir en dos grandes grupos o categorías claramente diferenciadas (Alonso, 2000):

1. Trabajadores por cuenta propia, desarrollan sus actividades bajo los parámetros típicos del trabajo autónomo, esto es, trabajo independiente y no remunerado salarialmente.

2. Trabajadores para subordinados, poseen una elevada dosis de auto organización en el desarrollo de su actividad, la prestan para uno o varios empresarios de quienes dependen económicamente.

Los microempresarios en el desarrollo de sus actividades presentan características que se manejan individualmente en su situación actual (Fernández y Guadaño, 2005), y que marcan las directrices de su desempeño empresarial a través de propuestas de actuación (Ver Tabla 5)

Tabla 5 Situación actual de microempresarios y propuestas de actuación

SITUACIÓN ACTUAL	PROPUESTAS DE ACTUACIÓN
Dirigen su propio negocio	Desarrolla una actividad económica: producción y distribución de bienes y servicios
No tienen salario	Realiza esta actividad por cuenta propia: no depende de un salario y decide individualmente como se ordenan y utilizan los medios productivos y/o los recursos humanos
Viven de los beneficios de sus empresas	A título lucrativo: obtiene un beneficio para satisfacer sus necesidades económicas
Tienen plena autonomía de dirección	De forma habitual: en contraposición con aquellos trabajos que se realizan de forma esporádica o eventual

Fuente: Fernández, C. G. G., y Guadaño, J. F. (2005). El empresario individual: situación actual y propuestas de actuación futuras.

En el sistema económico actual, caracterizado por la sociedad de la información, la productividad no depende únicamente del incremento cuantitativo de los factores de producción sino también de la aplicación de conocimientos e información a la gestión, producción y distribución, tanto en los procesos como en los productos (Borja y Castells, 1997). Van Stel (2005) al respecto, añade que las telecomunicaciones y la revolución digital han disminuido drásticamente los costes del capital e información, con lo cual la apropiación de conocimiento es más sencilla para las Micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES). Por ello, la importancia del micro emprendimiento no se debe sólo a su capacidad de generar puestos de trabajo, valor añadido, etc. sino también a su influencia para el desarrollo territorial, (Alburquerque, 2004) y (Schujman, 1992).

Así en las zonas rurales, donde el tejido empresarial es escaso y está aislado, la creación de microempresas apoya el desarrollo del territorio en que se localicen, favoreciendo la llegada de la información, conocimientos, modernidad y actualización, así como un mayor dinamismo en la zona, (Durán, Guadaño y García, 2005). Siguiendo la línea explicativa de (de Lema, 2002) se

puede deducir que la microempresa ayuda al desarrollo social y económico del territorio en el que tiene su actividad mediante la creación de puestos de trabajo.

La supervivencia de las empresas en el mercado depende de muchos factores, entre ellos, el tamaño. Hay que tener en cuenta que existe una relación positiva entre tamaño y probabilidad de supervivencia, de tal forma que la vía del crecimiento es la estrategia más efectiva para la conservación y estabilidad de las nuevas empresas, que buscan adaptarse lo más rápidamente posible a los cambios del entorno y que intentan conseguir una posición cada vez más estable dentro de su sector (Audretsch, 2014; Audretsch y Mahmood, 1991, 1995; Segarra y Callejón, 2000; Segarra *et al.*, 2002, entre otros). Por las razones expuestas, una de las alternativas que se proponen para que la micro empresa pueda crecer es la cooperación o agrupación con otras micro empresas, preferentemente que desarrollen la misma actividad productiva, es decir formando redes.

5.1.2.2 La microempresa en el Ecuador

La inmensa mayoría de las empresas que operan en cualquier sistema económico son microempresas (Hernández, B. 2009). Es este también el caso del Ecuador, donde según el (*Instituto Nacional de Estadística y Censos*, INEC, 2016) en colaboración con el *Directorio de Empresas y Establecimientos* y con la *Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo* (SENPLADES)- existían un total de 843.745 empresas, de entre las cuales 763.636 eran microempresas (un 90,51% en términos porcentuales). De manera complementaria puede consultarse en la Tabla 6, la estructura empresarial según el tamaño de las empresas.

Tabla 6 Estructura de las empresas del Ecuador según su tamaño

Tamaño de empresa	No. empresas	Porcentaje	Variables de clasificación	
			No. de personas	Volumen de ventas anual
Microempresa	763.636	90,51%	De 1 a 9	Menor a \$ 100,000
Pequeña empresa	63.400	7,51%	De 10 a 49	De \$100,000 a \$1,000,000
Mediana empresa	12.846	1,52%	De 50 a 199	De \$1,000,001 a \$5,000,000
Grande empresa	3.863	0,46%	De 200 en adelante	De \$5,000,000 en adelante
Total	843.745	100,00%		

Fuente: INEC, Directorio de Empresas y Establecimientos (INEC, 2016)

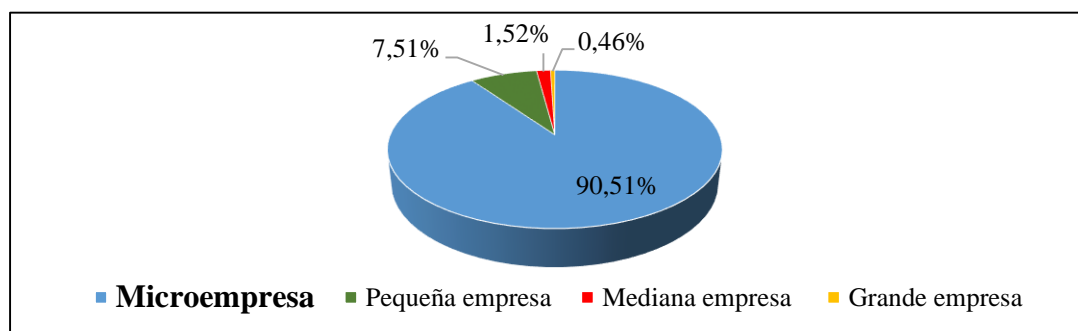


Figura 4. Estructura de las empresas del Ecuador según su tamaño
Fuente: INEC (Directorio de Empresas y Establecimientos, DIEE, 2016)

El 42,9% de las empresas se encuentran en Guayas y Pichincha, y el resto 57,1% están distribuidas en las demás provincias del país. Además, el 90,17% de las empresas contempladas en esta versión son microempresas, el 7,72% pequeñas, el 1,61% medianas y el 0,5% grandes empresas.

Se presenta también la estructura de las micro empresas por sectores económicos: comercio, servicios, agricultura, ganadería, sicultura y pesca y el sector de la industria manufacturera, siendo el sector de servicios con la mayor participación con el 42.46%, seguido por el comercio con el 38.08%, y los dos últimos, agricultura, ganadería, sicultura y pesca con un participación del 11,05%, y la industria manufacturera con el 8,40%.

Tabla 7 No. microempresas distribuidas por sectores económicos

Sector económico	No. Micro Empresas	Porcentaje
Servicios	322.993	42,46%
Comercio	289.711	38,08%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	84.076	11,05%
Industrias manufactureras	63.934	8,40%
Total	760.714	100,00%

Fuente: INEC (Directorio de Empresas y Establecimientos, DIEE)

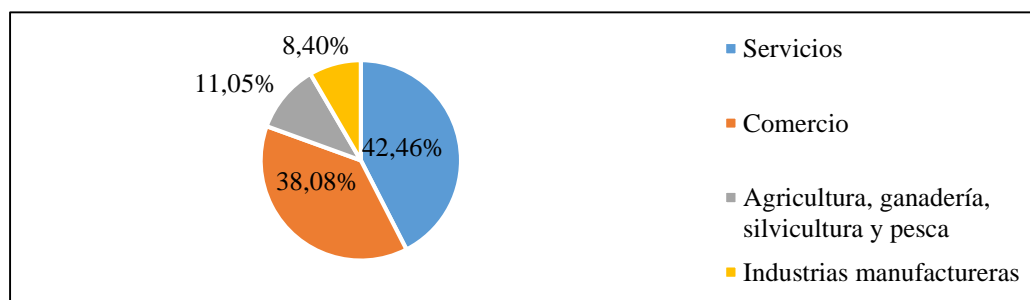


Figura 5. Estructura de las microempresas del Ecuador por sectores económicos
Fuente: INEC (Directorio de Empresas y Establecimientos, DIEE)

Por último, el Directorio de Empresas y Establecimientos (DIEE, 2014), nos muestra la participación de las personas de acuerdo al tamaño de las empresas, ubicándose en primer lugar las grandes empresas con el 41,43% de empleados, seguido por la micro empresa, en la que participan con el 24,49% de las personas, y por última se ubican la pequeña empresa con el 17,96%, y la mediana empresa con el 16,12%.

Tabla 8 *Tamaño de las empresas en el Ecuador*

Tamaño de la empresa	No. Empleados	Porcentaje
Grande empresa	1.305.226	41,43%
Microempresa	771.627	24,49%
Pequeña empresa	565.697	17,96%
Mediana empresa	507.975	16,12%
Total	3.150.525	100,00%

Fuente: INEC (Directorio de Empresas y Establecimientos, DIEE)

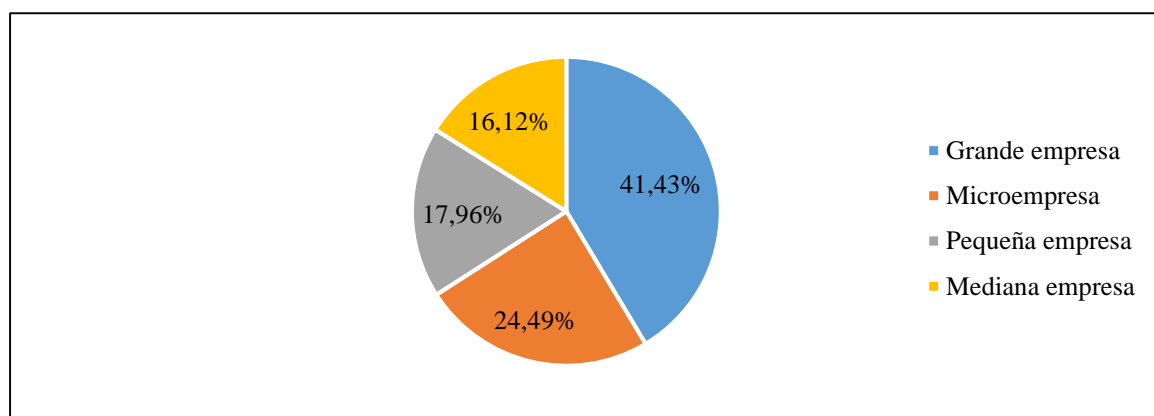


Figura 6. Participación del personal según el tamaño de la empresa en Ecuador

Fuente: INEC (Directorio de Empresas y Establecimientos, DIEE)

Estos datos muestran claramente la elevada participación del sector micro empresarial en la actividad productiva del Ecuador, con la presencia del 90,51% de las empresas (Ver Tabla 6), y con la incorporación laboral del 24,49% de las personas que se dedican a trabajo empresarial (Ver Tabla 8).

Las microempresas son una fuente importante de empleo. Para la vasta mayoría de microempresarios, la empresa es una fuente de autoempleo. Cerca del 70 por ciento de microempresas ecuatorianas no emplean trabajadores o asistentes además del microempresario. Además, tienden a no crecer: en la gran mayoría de microempresas, el empleo se genera cuando se forma y crece muy poco después. Solo el 10 por ciento de las microempresas han incrementado el nivel de empleo durante la vida del negocio. Los negocios cuyos propietarios son hombres

tienden a generar más empleo que aquellos cuya propietaria es una mujer. Esto principalmente porque los negocios cuyos propietarios son mujeres tienen mayor probabilidad que operen en las casas y llevar empleados externos a ésta es problemático. Aún más, los negocios manejados por hombres tienden a ser más grandes, con mayor inversión, capacidad y ventas (Development Alternatives, Inc., 2005).

Los problemas principales mencionados por los microempresarios ecuatorianos sugieren que algunos, si no la mayoría, operan en un ambiente muy competitivo con un potencial de crecimiento relativamente pequeño. La mayoría de microempresarios enfrenta un ambiente con numerosos competidores y crecimiento relativamente lento en la demanda y mira estos factores como los impedimentos primarios al éxito de su negocio. Los problemas financieros, generalmente debidos a una falta de flujo del dinero en efectivo y no a la falta de acceso al crédito, se colocan en muy bajo nivel de importancia (Development Alternatives, Inc., 2005).

El nivel de desempleo se incrementó ligeramente en el Ecuador en el año 2016 en 0.4 puntos porcentuales, y de acuerdo con lo que afirman (Gohmann y Fernandez, 2014), las personas desempleadas optan por iniciar su propio negocio, lo que da como resultado un incremento en la empresa individual, por lo tanto, el porcentaje de participación de la microempresa tiende a aumentar, y por ende la tasa de desempleo se reduciría a mediano o largo plazo.

En las zonas deprimidas, si las microempresas consiguen sobrevivir, se aumentaría el empleo, incrementando el nivel de renta y reduciéndose los niveles de desempleo (Gohmann y Fernandez 2014), y esta supervivencia de los microempresarios se lo puede lograr con la aplicación de sus competencias que consiste en la integración de conocimientos, habilidades, actitudes, compromisos e inclinaciones, que tienen las personas que se destacan por sus excelentes resultados profesionales y personales; y que son importantes predictores del éxito en el desempeño (McClelland, 1973).

El 31% de los cantones que conforman la Región 5 del Ecuador, son declarados deprimidos por el Ministerio Coordinador de Producción, Empleo y Competitividad (2017), y el 90.17% de la actividad empresarial del país, son microempresarios, según el Directorio de Empresas y Establecimientos INEC (2014). Estas cifras muestran el elevado índice de zonas deprimidas y la importancia que tiene el microempresario en la economía nacional, por lo tanto el apoyo para su

desarrollo se torna indispensable, y como afirma Winterton, Delamare-Le Deist y Stringfellow (2006), las competencias son consideradas cualidades específicas relevantes y comunes en múltiples entornos y situaciones.

5.1.2.3 Otros aspectos generales de la microempresa en el Ecuador

Las principales características que identifican a las microempresas, se los detallan de acuerdo a indicadores y potencialidades, en la Tabla 9.

Tabla 9 *Características principales de la Microempresa*

INDICADORES	POTENCIALIDADES
Emplean hasta 10 trabajadores y poseen capital fijo de hasta \$ 20.000	Parámetros numéricos que las diferencian de las pequeñas y medianas empresas.
Escaso nivel tecnológico	Son factores claves para generar riqueza y empleo
Baja calidad de la producción, ausencia de normas y altos costos	Al dinamizar la economía, diluye los problemas y tensiones sociales, y mejorar la gobernabilidad
Falta de crédito, con altos costos y difícil acceso	Requiere menores costos de inversión
Mano de obra sin calificación	Es el factor clave para dinamizar la economía de regiones y provincias deprimidas
Producción se orienta más al mercado interno	Es el sector que mayoritariamente utiliza insumos y materias primas nacionales
Incipiente penetración de PYMES al mercado internacional	Tiene posibilidades de obtener nichos de exportación para bienes no tradicionales generados en el sector
Ausencia total de políticas y estrategias para el desarrollo del sector	El alto valor agregado de su producción contribuye al reparto más equitativo del ingreso
Son insuficientes los mecanismos de apoyo para el financiamiento, capacitación, y uso de tecnología	Mantiene alta capacidad para proveer bienes y servicios a la gran industria (subcontratación)
El marco legal para el sector de la pequeña industria es obsoleto	Es flexible para asociarse y enfrentar exigencias del mercado

Fuente: Barrera, M. (2001). Situación y Desempeño de las MIPYMES de Ecuador en el Mercado Internacional.

5.1.2.4 Redes de cooperación

Las redes de cooperación, o asociatividad en grupos de microempresarios que realizan actividades similares es uno de los mejores mecanismos que se utilizan para mejorar sus niveles productivos y de rendimiento. El culto a la gran dimensión es un paradigma dominante en la denominada Ciencia Económica. Las famosas y nunca bien valoradas “economías de escala” y los apalancamientos operativos y financieros son muchas veces conceptos más estudiados que la realidad empresarial actual, en la que la pequeña empresa es la protagonista (García-Gutiérrez Fernández et al., 2004).

Las redes de cooperación empresarial pueden ser la fórmula organizativa idónea para que la microempresa, mediante la concentración con otras empresas, pueda adquirir el tamaño necesario

para competir con la gran empresa pudiendo conservar su independencia e individualidad. Sin embargo, se puede observar en algunos estudios realizados que, aunque los microempresarios sí creen en las redes como formas organizativas eficientes y flexibles, en la práctica no las utilizan todo lo que podrían (Hernández, 2009; Estébanez, 2007).

Las condiciones para la aparición de diversas formas de organizaciones de la red ya son algo bien reconocidas. Actualmente, la atención (de gestión y economía) se centra en el funcionamiento y la efectividad de estas relaciones. Esto se refiere a las distintas formas de colaboración interinstitucional, incluida la cooperación entre la ciencia y la industria. La evaluación en este caso es difícil por numerosas razones, por ejemplo, la ambigüedad del concepto de eficacia, la dificultad de medir algunos aspectos de las relaciones entre investigadores y empresarios, la diversidad de formas de cooperación y socios y las diferencias en la percepción de la entrada y salida de redes de cooperación (Lacka, 2015).

La red de empresas es una forma de concentración empresarial sin vinculación patrimonial, llevada a cabo mediante la cooperación empresarial. Según Clifton (2005), las principales características son:

- Racionalización de las líneas de negocio de la microempresa. Ante la complejidad organizativa que origina la expansión de la microempresa, así como la presión de la competencia, las microempresas limitan su diversificación a un conjunto de negocios relacionados y manejables.
- Creación de alianzas estratégicas. Éstas permiten, según (Solé Parellada y Bramanti, 2001), acceder a nuevos mercados y tecnologías con mayor rapidez y menor desembolso de capitales que en el caso de las actividades de internacionalización o investigación y desarrollo realizadas exclusivamente por la empresa.
- Adelgazamiento organizativo y gestión horizontal. El menor número de actividades que se realizan internamente así como el dinamismo que deben mantener las empresas hacen innecesaria, incluso desaconsejable, la centralización y proliferación de mandos intermedios.

Se caracteriza a las redes por la presencia de un conjunto de empresarios interdependientes y coordinados entre sí por relaciones duraderas que, con independencia de su naturaleza y contenido,

no se cuestionan de forma sistemática sometiéndolas al juego de la competencia en el mercado (López, 2002).

En las dos últimas décadas están apareciendo cambios de carácter económico, social y demográfico que han incidido en el aumento del flujo de trabajadores hacia la pequeña y mediana empresa. Si a esto se añade que el crecimiento del sector terciario de la economía ha supuesto un incremento de las actividades prestadas en régimen de autonomía y que los nuevos sistemas de organización de la producción han dado lugar a la aparición de nuevas formas de trabajo autónomo, se puede afirmar que la formación de redes puede proporcionar una forma flexible de crecimiento de las pequeñas unidades de producción, (García-Gutiérrez Fernández y Fernández Guadaño, 2004).

Las estructuras en red suponen una revolución en las relaciones de la microempresa con el exterior que ahora pasan a ser de tipo cooperativo y que exigen nuevas formas de coordinación a la hora de organizarse. Sin embargo, las redes también suponen una revolución en la organización interna. Las empresas están cambiando sus políticas de crecimiento económico, orientándose hacia la descentralización de actividad mediante acuerdos de cooperación que les permiten alcanzar mayor flexibilidad; es decir, se tiende a acometer procesos de concentración sin centralización. Se trata de un cambio de orientación en las estrategias de concentración, conjugando las variables tamaño y eficiencia empresarial (Casal, 2001).

Las redes de cooperación pueden ser un elemento apropiado para incentivar que las microempresas pongan en marcha políticas de responsabilidad social, potenciando algunas ventajas y mitigando algunas desventajas que las microempresas presentan a la hora de abordar este tipo de políticas y fortaleciendo, en última instancia, el grado de desarrollo de su capital relacional y estructural (Hernández y Sánchez, 2012).

Sin embargo, la literatura usualmente encuentra efectos diferentes (y algunas veces opuestos), para los mismos factores que influyen en la supervivencia y que dependen del status de las microempresas o Mipymes. La innovación, usualmente se la considera como un factor que beneficia a las Mipymes, en cambio en el estudio de (Boyer y Blazy, 2014), es desfavorable. Los resultados de la influencia del capital humano en la supervivencia, están en la misma línea con la literatura y enfatiza el rol específico de la experiencia profesional como una función de soporte

para las empresas innovadoras. Además, es sorprendente observar el bajo impacto de la integración en redes empresariales para la supervivencia (Boyer y Blazy, 2014).

Los investigadores reconocen cada vez más que la actividad empresarial está incrustada en las relaciones de la red que dirigen las corrientes de recursos a los empresarios que de alguna u otra manera están en mejor conexión (Aldrich y Zimmer, 1986; Hoang y Antoncic, 2003). La literatura indica claramente que el capital social o los recursos que los empresarios pueden acceder a través de sus redes personales (Adler y Kwon, 2002), permite a los empresarios identificar oportunidades (Bhagavatula et al., 2010), movilizar recursos (Batjargal, 2003) y construir legitimidad para sus empresas (Elfring y Hulsink, 2003).

Sin embargo a pesar de esta oleada de interés, poco consenso existe sobre lo que se conoce acerca de la relación social de capital – rendimiento en el pequeño contexto (Maurer y Ebers, 2006; Stuart y Sorensen, 2007). De los debates no resueltos, impulsados por resultados ambiguos de la investigación, han surgido tres problemas claves.

En primer lugar, existen perspectivas conflictivas relacionadas con las propiedades de redes específicas que constituyen el capital social. Mientras que algunos se han centrado en la estructura de la red (Stam, 2010), otros han considerado la fuerza de las relaciones de red de emprendedores (McEvily y Zaheer, 1999) o los recursos de su red de contactos (Batjargal, 2003). El desacuerdo persiste sobretodo en el valor relativo de las estructuras de redes dispersas (Batjargal, 2010), lazos fuertes y débiles (Patel y Terjesen, 2011) y diversidad de redes homogéneas (Renzulli et al., 2000). Por consiguiente, la evidencia empírica existente sigue siendo poco concluyente, incluso argumentando que “son raros los estudios que presentan resultados significativos” (Witt, 2004). Las dimensiones del capital social de emprendedores que mejoran el rendimiento de la empresa pequeña, sigue siendo una incógnita.

En segundo lugar, la ambigüedad existe acerca de las contingencias temporales que rigen, cuando ciertas formas de capital social son más beneficiosas para el pequeño rendimiento estable. A pesar del reconocimiento de que los empresarios necesitan adaptar sus redes personales para satisfacer necesidades de recursos para la evolución de las empresas (Martínez y Aldrich, 2011), los investigadores discrepan sobre la manera exacta en que la edad altera el valor de las diferentes estrategias de redes. Mientras que algunos han argumentado que las redes cohesionadas con fuertes

lazos son propicias para nuevas empresas (Hite y Hesterly, 2001), otros afirman que diversas redes de lazos débiles son favorables en las primeras etapas de desarrollo estable (Elfring y Hulsink, 2007). Un análisis sistemático de cómo la configuración óptima del capital social del emprendedor cambia en la madurez de las pequeñas empresas parece garantizado.

En tercer lugar, aunque los investigadores han comenzado a sondear la generalización de los efectos de red (Burt, 2000), no está todavía claro qué contingencias contextuales pueden condicionar el valor del capital social de emprendedores. Hasta el momento, la mayoría de los estudios se han centrado en las pequeñas empresas, en particular industrias, aunque hay razones para creer que las condiciones de la industria pueden amplificar los efectos de red en funcionamiento estable (Koka y Prescott, 2008).

Del mismo modo, a pesar de la evidencia inicial que el capital social podría funcionar de manera diferente en diferentes entornos institucionales (Batjargal, 2010), más allá de la investigación se ha centrado típicamente en las pequeñas empresas en las economías emergentes o establecidas. Por lo tanto, para resolver los resultados conflictivos, es necesario realizar investigaciones que puede revelar cómo pequeñas empresas que operan en diferentes contextos ambientales podrían beneficiarse de distintas formas de capital social.

Basándose en investigaciones anteriores, se establece la compleja interacción entre individuo, organización y los factores ambientales en el ámbito del nuevo éxito de la empresa. En concreto, desarrollar y probar hipótesis sobre qué tamaño de empresa, marco institucional y su interacción moderan el efecto de la capacidad de redes de empresarios sobre la ejecución financiera de nuevas empresas. Lo importante es moderar los efectos del tamaño de la empresa y la interacción entre el tamaño de la empresa y entorno institucional (Sigmund, Semrau y Wegner, 2015).

5.1.2.5 Clústeres

En la propuesta del modelo de competencias para los microempresarios, se incluye también la distribución de las competencias según sectores o grupos por afinidades, considerando a los clústeres como herramienta necesaria para mejorar su organización empresarial y desarrollo productivo, a través de la optimización de recursos.

Por lo tanto, es importante conocer algunas definiciones y generalidades de los clústeres, considerando que esta forma de organización puede beneficiar a los microempresarios en su gestión. Porter (1999b) afirma que los clústeres son concentraciones geográficas de empresas e instituciones interconectadas, que actúan en un determinado campo. Agrupan a una amplia gama de industrias y otras entidades relacionadas que son importantes para competir. Incluyen por ejemplo a proveedores de insumos como componentes, maquinaria y servicios y a proveedores de infraestructura especializada. (p. 32).

De acuerdo con, el World Bank (2009) citado por: (Raj, Griffith, & World bank, 2013), un cluster es un sistema de interconexión entre los sectores privado y público. Usualmente comprende un grupo de empresas, proveedores de servicios y complementarios. Con referencia a lo anterior, el Cluster (entendido también como la conglomeración de empresas) contribuye a la ventaja competitiva, donde las formas agrupadas logran un alto grado de interconexión en un entorno fundamentalmente competitivo, generan efectos de propagación que estimulan la productividad y adquieren una dinámica auto sostenible derivada de una ventaja eficiente en una gama específica de productos o servicios (Yusuf, Nabeshima, Yamashita, y World, 2008).

A continuación se presentan dos tipos de clústeres que se relacionan directamente con el tema del estudio: en empresas familiares y clústeres microempresariales.

5.1.2.5.1 Clústeres en empresas familiares

Siguiendo a Shanker y Astrachan (1996) se concibe a la empresa familiar desde una triple clasificación: una definición amplia de la empresa familiar en la que la familia únicamente mantiene el control en la dirección estratégica de la misma sin que entre en la gestión, por lo que controla en la sombra a la corporación; una definición intermedia de la empresa familiar en la que, además de lo anterior, la familia coopera con el gestor en la resolución de los problemas, por lo que se involucra más en los resultados finales de la misma; y una definición estrecha de la empresa familiar en la que coinciden gestión y propiedad, por lo que es la familia quien lleva las riendas de su negocio.

A medida que la empresa familiar va creciendo, sobre todo si pasa de una generación a otra, una vez resueltos los problemas de la sucesión, se puede ir convirtiendo en un *clúster*, al

representar los *clústeres* familiares en concentraciones de empresas que son capaces de ser más competitivas en función de sus relaciones (Feser, 1998), el generar sinergias por su proximidad geográfica e interdependencia, incluso aunque su escala de empleo no sea importante genera valor (Roelandt y Den Hertog, 1999).

Un clúster industrial (o simplemente clúster) es un concepto nacido a principios de la década de los 90 como herramienta para el análisis de aquellos factores que permiten a una industria específica incorporar nuevos eslabones en su cadena productiva, los factores que determinan el uso de nuevas tecnologías en sus procesos, y los factores determinantes de la generación de actividades de aglomeración. El concepto de distrito industrial se origina a partir del economista Alfred Marshall. En *The principles of Economics* (1890) el autor discute el concepto y las características de los distritos industriales, definidos como “concentraciones de sectores especializados en una localidad específica”. Para Marshall, un distrito industrial trae “grandes ventajas al disponer de un mercado de trabajo constante”. Al crecer el distrito, crece también la población de trabajadores formados y especializados de los cuales el distrito puede beneficiarse.

En la empresa familiar desaparece la tradicional diferencia entre *clúster* y distrito industrial, porque mientras en un clúster se produce un creciente nivel de aglomeración, en el distrito industrial se pone énfasis en los valores y normas comunes de las empresas del grupo que, al ser familiar, suelen ser más parecidas que en clusters no familiares. Por ello, los *clusters* familiares son empresas próximas con fuertes relaciones verticales y horizontales que incluyen una infraestructura de apoyo localizada y una visión compartida del crecimiento del negocio basada en la cooperación (Cooke y Huggins, 2002). Actualmente, la estructura empresarial de las economías del mundo, con independencia de su estado de desarrollo, se basa en empresas familiares. Son tipos de empresas que se unen y se concentran geográficamente para buscar proveedores especializados, empresas de industrias relacionadas e instituciones asociadas en un campo determinado que compiten y cooperan a la vez (Stern y Porter, 2000).

Los *clusters* de empresas tienen un fuerte impacto regional (Porter, 2003), sobre todo si se encuentran en los primeros estadios de desarrollo en donde es mayoritaria el número de *clusters* familiares. Como resultado, se produce una fuerte movilidad laboral, principalmente horizontal, lo que acelera de forma indirecta la transferencia de I+D+i entre las empresas del clúster. Esta

transferencia tecnológica y de procesos es aún mayor a medida que los recursos humanos sean más escasos y estén más especializados.

Una de las claves para que los *clusters* de empresas familiares se puedan formar, viene dada por la confianza entre las partes en la que la inteligencia emocional (Goleman, 1995) juega un papel importante. Dicha confianza aparece en las organizaciones inteligentes quienes saben valorar correctamente e incentivar a su capital intelectual para que dé lo mejor de sí en un entorno competitivo y ofrezca su conocimiento tácito para el beneficio de la organización (Roos *et al*, 1997).

Otro factor que incentiva la formación de clusters es la facilidad para la movilidad laboral, tanto horizontal como vertical, sobre todo para los recursos humanos más especializados. Esto hace que se produzca una concentración de empresas por sectores o por productos, por lo que dicha aglomeración obedece tanto a factores económicos (economías de urbanización y establecimiento) como a factores productivos (transferencia de las 7-K *Know-how, Know-who, Know-whom, Know-what, Know-why, Knowwhen y Know-whose*), (Saiz, 2010) entre las empresas del *clúster*, movilidad laboral, aceleración en la transferencia de I+D+i, fortalecimiento en las relaciones entre los miembros del *clúster*,...).

El alcance de un buen nivel educativo en la población favorece la creación de *clusters* a nivel regional como local, al haber una relación directa entre un mayor nivel educativo y la generación de innovaciones en las empresas, como sucede en los países con elevados niveles de capital-riesgo. Todo ello genera ventajas competitivas sustentadas por los bienes intangibles de la empresa, en especial la reputación corporativa (Verbeke y Frances, 2006), lo que genera, además, renombre comercial para la empresa.

Según Álvarez y Caballero (2010), la conformación de clústeres, se considera un efecto de expansión que genera el sector público, y que, a su vez, atrae al sector privado, con la finalidad principal de elevar sus disposiciones de capital en proyectos de rentabilidad, dirigida a la empresa privada, una política activa de ayudas públicas y, de forma simultánea, de reducciones de impuestos favorecen a las regiones fiscalmente más atractivas. Esta situación es especialmente palpable en aquellos países en donde las regiones tienen regímenes fiscales distintos, tal y como sucede en España. Fiscalidad más favorable que acelera los procesos de I+D+i en la región,

siempre que exista una buena red de infraestructuras, principalmente de transporte y telecomunicaciones.

Por otro lado, el tamaño de mercado potencial es un factor que influye en la formación de clusters. En este sentido, las barreras técnicas y las imposiciones lingüísticas por factores políticos debilitan la formación de clusters al crear mercados cautivos de tamaño reducido, como sucede en España en los casos catalán y vasco (Saiz y Olalla, 2010). Un mercado cautivo, al hacerse estrecho a medio plazo, provoca la necesidad de estar financiado por los poderes públicos para que sea sostenible, lo que es injusto desde un punto de vista económico.

Otro factor clave para la formación de *clusters* viene dado por la existencia de bajos niveles de exposición al riesgo. Gran parte de las MIPYMES, si desean sobrevivir en un entorno competitivo, han de calibrar bien su exposición al riesgo. Es por ello que siempre son bienvenidas las incubadoras de empresas para que las MIPYMES puedan disminuir su grado de exposición al riesgo. Estas tienen cada vez más relación con entornos universitarios, al constituir una vía de desarrollo del espíritu emprendedor.

La disposición de unos fuertes niveles de solvencia comercial y financiera constituye una garantía de éxito empresarial a medio plazo siempre que se mantengan en el tiempo. En este sentido, la política estratégica de la corporación es fundamental para lograr que la empresa crezca y se desarrolle en un entorno competitivo para mantenerse así a largo plazo.

Tabla 10 *Diferentes enfoques en la identificación y medición de clústeres*

Concepto de clúster	Profundidad conceptual	Metodología empírica	Facilidad de medición	Soporte empírico
Co-localización	Superficial	Top-down	Fácil de medir (cuantitativo)	Evidencia indirecta
Co-localización y proximidad tecnológica	↓	↓	↓	↓
Tablas input-output y complementariedades	↓	↓	↓	↓
Co-localización y desempeño superior	↓	↓	↓	↓
Externalidades Marshallianas	↓	↓	↓	↓
Redes de empresas	↓	↓	↓	↓
Colaboración explícita	↓	↓	↓	↓
Diseminación artificial de conocimiento	Profunda	Bottom-up	Difícil de medir (cualitativo)	Evidencia directa

Fuente: Blázquez (2008) a partir de Martin y Sunley (2003) y Swann (2002).

Otro de los factores más destacables para tener éxito en la formación de *clusters* familiares viene dado por la firma de protocolos familiares que garanticen la ausencia de problemas y tensiones durante la sucesión de la corporación. Sólo un 3,5 por ciento de las empresas familiares llegan a la cuarta generación (Saiz y Olalla, 2010). Por último, uno de los factores que está teniendo cada vez más importancia en las economías más desarrolladas del planeta caracterizadas, entre otros aspectos, por tener clientes altamente exigentes, viene dado por la adopción de sistema de calidad en las empresas.

5.1.2.5.2 Clústeres microempresariales

Martínez y Sáez (2014), afirman que a lo largo de los últimos años las microempresas se han convertido en una fuente importante de empleo, producción e ingreso para los países de América Latina y el Caribe. Es por esto que los gobiernos e instituciones internacionales han impulsado fuertemente diversas políticas orientadas a la creación, desarrollo y mejora en la competitividad de estas unidades económicas.

Sin embargo, no cabe duda que el universo microempresarial es bastante más heterogéneo y complejo, y por ello diversos estudios recientes han intentado aproximarse a una subclasificación diferente a la tradicional, tomando en cuenta diversas características más bien de los tipos cualitativos y estructurales de estas unidades económicas. Es así que, por ejemplo, Irrazábal (2001) realiza un estudio en el que intenta aglomerar o clasificar en subgrupos a las microempresas de acuerdo a las características que presentan, con la finalidad de determinar distintas agrupaciones para su posterior estudio e identificar los servicios de apoyo que requieran cada una de estas. Es así que se concluye:

Una primera clasificación según el potencial de crecimiento de estas unidades de negocio, identificando tres categorías: microempresas con potencial de desarrollo, microempresas consolidadas y microempresas de subsistencia. Las primeras presentan un alto grado de capacidad de crecimiento e inversión, pudiéndose convertir en un futuro en pequeñas y medianas empresas; las microempresas consolidadas son aquellas que son capaces de generar un flujo de recursos suficiente para solventar el negocio y mantenerse en el tiempo; y las últimas son aquellas microempresas con un bajo grado de crecimiento e inversión, y un periodo de vida muy corto.

Una segunda clasificación según el sector en el que operan las microempresas, ya sea en comercio, servicios, manufacturas, transporte, entre otros, o bien, según su ubicación, ya sea urbano o rural, lo que también se asocia con el sector en el que se desenvuelven, donde las microempresas rurales generalmente se concentran en la agricultura, pesca y pequeña minería.

Una tercera clasificación según el nivel de formalidad, donde se destaca la incidencia de la formalidad de las microempresas en el desarrollo de estas gracias al acceso al financiamiento en el sector crediticio, entre otros.

Otros tipos de clasificación que se presentan son: según las relaciones de trabajo y/o propiedad, ya sea familiares o extrafamiliares; según su participación en el proceso productivo, el que puede catalogarse como integrales o especializadas, y de acuerdo al propósito en cuanto a la duración del trabajo, donde las microempresas pueden clasificarse en permanentes, ocasionales o temporales. Desde otra perspectiva, De Asís (2000) reconoce 7 grupos de microempresas de acuerdo a: su capacidad de retención, ya sea deficitaria, de subsistencia o de acumulación; sus relaciones de propiedad en cuanto al capital; sus relaciones de trabajo; la naturaleza del trabajo, la cual puede ser permanente, temporal u ocasional; la modalidad del trabajo; su giro y por último, de la ubicación de la microempresa (urbano o rural) (citado en Pérez y Tunal, 2003).

Tabla 11

Detalle de las variables para análisis de cluster de las microempresas

Variables para análisis de cluster de microempresas: perfil del microempresario			
Variable	Descripción	Categoría	Valores
SEXO	Sexo	Cualitativa	1. Hombre 2. Mujer
EDAD	Edad	Cuantitativa	1 - 14 a 18 años 2 - 19 a 25 años 3 - 26 a 35 años 4 - 36 a 45 años 5 - 46 a 55 años 6 - 56 a 65 años 7 - 66 a 90 años
E CIVIL	Estado Civil	Cualitativa	1. Casado 2. Conviviente o pareja 3. Anulado (a) 4. Separado (a) 5. Divorciado (a) 6. Viudo (a) 7. Soltero (a)
Jefehogar	Jefe de Hogar	Cualitativa	1. Si 2. No
EDUCAC	Nivel Educacional	Cualitativa	1. Sin educación formal

			2. Básica incompleta 3. Básica completa 4. Media humanista 5. Técnica completa 6. Universitaria incompleta 7. Técnica incompleta 8. Sin información
CAPAC	Asiste a curso de capacitación laboral	Cualitativa	1. Sí, a través de la empresa 2. Sí, otro medio 3. No
ZONA	Zona geográfica	Cualitativa	1. Urbano 2. Rural
UBIC	Dónde realiza la actividad económica	Cuantitativa	1 - Dentro de su vivienda 2 - Dentro de otra vivienda 3 - Taller o local anexo 4 - Establecimiento independiente 5 - Predio agrícola 6 - Predio marítimo 7. A domicilio 8. Vía pública 9. Teletrabajo 10 - Otro
TRABAJ	Número de trabajadores	Cuantitativa	1. Un trabajador 2. 2 a 5 personas 3. 6 a 9 personas
SECTOR	Asiste a curso de capacitación laboral	Cualitativa	1. Primaria 2. Secundaria 3. Terciaria 4. No especifica
ANTIGU	Antigüedad de la microempresa	Cuantitativa	1. 0 a 15 años 2. 16 a 30 años 3. 31 a 50 años 4. 51 a 72 años 5. No sabe
INGR	Ingreso de la microempresa	Cuantitativa	1 - De 0 a \$ 100.000 2 - De \$ 100.001 a \$ 500.000 3 - De \$ 500.001 a \$ 1'000.000 4 - De \$ 1'000.001 a \$ 5'000.000 5 - De \$ 5'000.001 a \$ 10'000.000 6 - De \$ 10'000.001 a \$ 50'000.000
ORIGEN	Origen de la microempresa	Cualitativa	1. Familiares 2. Amigos o vecinos 3. Ex compañeros de trabajo o empleadores 4. Oficinas y programas municipales 5. Agencias privadas de empleo 6. Institución en la que estudió 7. Decidió trabajar por su cuenta 8. Bolsa de empleo internet 9. Otro
COMP	Uso de computador	Cualitativa	1. Si 2. No

Fuente: Martínez, P. S., y Sáez, D. A. (2014). La heterogeneidad del sector microempresarial: el caso de la Región de La Araucanía. II Foro Bial de Estudios de Desarrollo. Chile

5.1.3 INTELIGENCIA EMOCIONAL

Otro de los temas fundamentales considerado en la investigación es la inteligencia emocional, herramienta básica en el comportamiento personal e individual, direccionándola en la tesis hacia el microempresario como individuo; donde el conocimiento, uso y aplicaciones de su inteligencia emocional, se verá directamente ligado a sus competencias, en vista de que son características propias del ser humano. Para el efecto se detallan algunas definiciones, características y generalidades sobre la inteligencia emocional.

5.1.3.1 Definición

En vista del creciente interés que se observa tanto en el ámbito académico como en el organizacional, en lo que respecta a características y aplicaciones de la inteligencia emocional (Matthews et al., 2002), se puede afirmar que la inteligencia emocional se utiliza en tres sentidos (Mayer et al., 2000):

- Referida a la capacidad para relacionarse con otras personas, así como a la habilidad para regular la información emocional individual.
- Referido a la implicancia a nivel organizacional de todos los aspectos de la personalidad que contribuyen al éxito.
- Utilizado para describir la habilidad para regular y manejar la información emocional.

En términos generales, la inteligencia emocional se refiere a la habilidad para percibir, entender, razonar y manejar las emociones de uno mismo y de los demás (Bar-On, 2000; Cherniss y Adler, 2000; Goleman, 1998; Mayer et al., 2000). Además, involucra la capacidad de ser consciente de las emociones y de cómo éstas afectan e interactúan con las denominadas inteligencias tradicionales (Kierstead, 1999).

En la actualidad, la inteligencia emocional se conceptualiza desde diversas posturas teóricas (Shemueli, 2005), a partir de las cuales se han generado distintas definiciones e instrumentos de medición (Matthews et al., 2002). Entre ellas se pueden distinguir dos tendencias principales:

- La primera enfatiza la efectividad psicológica y se basa en los modelos de personalidad y ajuste no cognitivos, por ejemplo (Goleman, 1998; Bar-On, 1997).

- La segunda resalta la capacidad cognitiva y se basa en los modelos de inteligencia y desempeño, que procesan y regulan la información y adaptación emocional (Salovey y Mayer, 2007; Caruso, Mayer y Salovey, 1999).

Estas tendencias han sido la base de diversas propuestas en pos de conceptualizar modelos que representen y expliquen los factores y procesos subyacentes de la inteligencia emocional, desarrollándose como consecuencia diferentes herramientas y estrategias de medición y evaluación en distintos contextos y ámbitos sociales y laborales (Zeidner et al., 2004).

En el ámbito organizacional, el creciente interés en la inteligencia emocional y en su aplicación ha generado una serie de enfoques nuevos. Por un lado, se ha reconocido la importancia de las emociones como parte integral y real de la vida laboral en el desarrollo del clima organizacional (Fisher y Ashkanasy, 2000; Scott, 1998), a diferencia de las décadas pasadas, en las que se tomaba en cuenta solo el cociente intelectual, postura base del desarrollo de la inteligencia, la cual en los estudios recientes considera aspectos de rendimiento, motivación, talento, superdotación, emociones y aspectos neurofisiológicos. Así mismo, actualmente se busca encontrar la solución de problemas a través del manejo de las emociones del trabajador.

Las tendencias señaladas han encontrado asidero en las investigaciones que demuestran que la inteligencia emocional es un factor que influye, entre otros, en la efectividad organizacional, el liderazgo, el desarrollo de carreras y el trabajo grupal (Bar-On, 1997, 2000; Caruso et al., 1999; Cherniss, 2000; Cherniss y Goleman, 2001; Cooper y Sawaf, 1997; Goleman 1998; Rice, 1999) y en la vida misma (Goleman, 1998, 2005, 2006; Matthews et al., 2002; Pérez J., 2003; Pérez, Petrides y Furhnam, 2005; Mayer, Caruso y Salovey, 2000).

En el ámbito psicológico, algunos autores han coincidido que la inteligencia emocional es un concepto que pretende describir el papel y la importancia de las emociones en la funcionalidad intelectual (Gardner, 2011; Salovey y Mayer, 2007) y en el contexto de las teorías en este ámbito, se ha generado una gama amplia de propuestas (Shemueli, 2005), las cuales abarcan desde la perspectiva biológico-neurológico hasta la cognitiva.

En la actualidad es difícil dar una definición consensuada del término. En la mayoría de los casos, la respuesta dependerá a quien se pregunte o a que libro se consulte. Después del éxito del

libro de Goleman (1995) surgió una multitud de definiciones, concepciones y componentes de lo más variado que aseguraban formar parte del concepto. Entre las numerosas definiciones que autores diversos han señalado, en apoyo a la formalidad del constructo, se destacan los aportes de Wechler (2008), Salovey y Mayer (2007); Mayer, Caruso y Salovey (1997), Goleman (1995); Bar-On (1997); Boyatzis, Goleman y Rhee (2000); Extremera y Fernández-Berrocal (2006) y Stys y Brown (2004), entre otros.

Del conjunto de aportaciones, se destacan las siguientes definiciones formales:

Para David Wechler, el creador de los test de inteligencia “WAIS” (Wechsler Adult Intelligence Scale), se refería a la inteligencia emocional como: “Aquellos elementos no intelectuales como los factores afectivos, personales y sociales, que son necesarios para triunfar en la vida” (Wechsler, 2008).

Peter Salovey y John Mayer (2007) de la Universidad de Yale y Universidad de New Hampshire, respectivamente, quienes fueron los creadores originales del término que luego daría la vuelta al mundo gracias a la popularidad del libro de Daniel Goleman, al respecto han señalado (Extremera et al., 2006):

“En los últimos 15 años, el estudio de las relaciones entre la esfera emocional y la cognitiva del ser humano ha dado lugar a una nueva forma de entender la capacidad para resolver problemas adaptativos de nuestro entorno, culminando en la creación de un constructo denominado Inteligencia Emocional”.

El concepto de inteligencia emocional está compuesto por dos vocablos de uso bastante común en el mundo de la psicología: inteligencia y emoción. Aunque durante muchos años esta combinación de palabras fue para muchos una contradicción, ya que aún a dos campos que han sido investigados separadamente, el significado original que Peter Salovey y John Mayer trataban de transmitir al término, implicaba la unión indivisible de ambas esferas (Salovey y Mayer, 2007).

De esta manera, Salovey y Mayer, inicialmente definieron la inteligencia emocional como: “Una parte de la inteligencia social que incluye la capacidad de controlar nuestras emociones y las de los demás, discriminar entre ellas y usar dicha información para guiar nuestro pensamiento y nuestros comportamientos” (Salovey y Mayer, 2007).

Estos mismos autores, al revisar su primera definición y con una visión más amplia volvieron a proponerla como sigue:

“La capacidad de percibir las emociones e integrarlas para facilitar el pensamiento, entender y regular las emociones tanto propias como la de los demás, a fin de promover el crecimiento personal” (Mayer, Caruso y Salovey, 1997).

Una última definición de estos autores afirma que “Inteligencia emocional (IE), es la capacidad para monitorear uno mismo y los otros sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar esta información para guiar el pensamiento y las acciones” (Salovey y Mayer, 2007).

Reuven Bar-On, quien acuñó el término “cociente emocional (EQ)” plantea una definición de la inteligencia emocional desde una perspectiva ligeramente diferente. La define como:

“El interés en comprenderse a sí mismo y a otras personas, relacionarse con otras personas y adaptarse a los entornos inmediatos para salir airoso de las demandas ambientales” (Bar-On, 1997).

Para Goleman (1995 y 2000):

“La inteligencia emocional, está relacionada con un conjunto de habilidades (genéricas, jerárquicas e independientes) que se basan en la capacidad de reconocer los sentimientos propios y ajenos para que sirvan de guía al pensamiento y a la acción, como por ejemplo la capacidad de automotivarse, de superar decepciones, demostrar empatía. Estas habilidades son interdependientes y se utilizan en diferentes grados según el tipo de tarea que se lleve a cabo, todo esto para relacionarse adecuadamente con los demás”.

Para Fernández-Berrocal y Extremera (2004), la inteligencia emocional:

“Es la habilidad para reconocer y procesar la información que transmiten las emociones y sus relaciones con el entorno y, a partir de esto, razonar y resolver problemas eficazmente. Es decir, como ha sido indicado por Salovey y Mayer (2007), la idea subyacente es que la combinación conjunta del sistema emocional y cognitivo favorece un procesamiento de la información más exacta y adaptativa de la realidad que el proporcionado por ambas partes por separado”.

La inteligencia emocional: “Es el conjunto de metahabilidades que permiten la adaptación de las personas a las diferentes situaciones de la vida. Estas metahabilidades se categorizan en cinco competencias: conocimiento de las propias emociones, capacidad para controlar emociones, capacidad de motivarse a sí mismo, reconocimiento de emociones ajenas y control de las relaciones” (Trujillo y Rivas, 2005).

Weisinger, señala respecto a la inteligencia emocional en la introducción de su libro “La inteligencia emocional en el trabajo”:

“La inteligencia emocional es, en pocas palabras, el uso inteligente de las emociones: de forma intencional, hacemos que nuestras emociones trabajen para nosotros, utilizándolas con el fin de que nos ayuden a guiar nuestro comportamiento y a pensar de manera que mejoren nuestros resultados.....” (Weisinger, H., 1998).

Para Coopers y Sawaf, de manera breve, definen la inteligencia emocional como:

“Inteligencia emocional es la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia...” (Cooper, R.K. y Sawaf, A., 1998).

Para Mayer, Salovey, Caruso y Sitarenios plantean la inteligencia emocional como:

“La habilidad para reconocer los significados de las emociones y sus relaciones, y el razonamiento y solución de problemas en base a ellas. Además, es aprendida, se desarrolla con la edad y experiencia (Mayer, Caruso y Salovey, 2000) y las personas muestran etapas para reconocer sus emociones y las de otros” (Mayer, Salovey, Caruso y Sitarenios, 2001).

En concreto, considerando como base la definición académica más aceptada de la inteligencia emocional realizada por parte de Rivers et.al (2007), los aportes señalados anteriormente y las consideraciones analizadas de las aportaciones en el contexto de la esfera cognitiva como emocional, la inteligencia emocional para la presente investigación se entenderá como sigue: “Es el conjunto de habilidades que permiten reconocer, valorar, expresar y controlar las emociones propias y de los demás, generando sentimientos que faciliten el pensamiento y promuevan el

crecimiento emocional e intelectual, en un marco de interacción social armónico y respetuoso, generando una atmósfera de confianza y empatía”.

5.1.3.2 Relación entre inteligencia emocional y competencias

La inteligencia emocional es una de las competencias más importantes de los individuos, y su relación con las demás competencias es materia de estudio para comprender el comportamiento de las personas, en este caso de los microempresarios. Por tal motivo se considera indispensable investigar sobre este tópico.

La capacidad de adaptación e influencia fueron dos competencias distintivas para predecir el liderazgo en el rendimiento. Buena apariencia, un firme apretón de manos, altura, peso, extroversión, ingenio; estos atributos se han ligado a lo que hace un vendedor exitoso. Sin embargo, ¿cómo uno debe hacer, para motivar o inspirar a vendedores? (Boyatzis, Good y Massa, 2012). Se ha asociado con el rendimiento de las ventas (Rozell, Pettijohn y Parker, 2006). Inteligencia emocional y social (ESI) también tiene una trayectoria emergente que está vinculada al desempeño de liderazgo (Kerr, Garvin, Heaton y Boyle, 2006). Teorías de contingencias de la eficacia de gestión y liderazgo han argumentado que el líder debe tener las características y el comportamiento adecuado a las demandas de trabajo y clima organizacional (Boyatzis, 1982).

Basándose en teorías de contingencias anteriores, como de (Fielder, 2011), (Boyatzis, 1982) afirma que las competencias, así como los rasgos como inteligencia generalizada y personalidad, afectaría al rendimiento, dependiendo de la organización y la función de trabajo.

Modelos de liderazgo indirecto sostienen que los procesos de influencia, desde una perspectiva de arriba hacia abajo, incluyen liderazgo indirecto iniciando con ideas y modelos mentales de más alto nivel organizacional gerentes sobre qué hacer (visiones y objetivos), así como a hacer aplicación; (Larsson, Sjoberg, Vrbanjac y Bjorkman, 2005). Un modelo de inteligencia emocional basado en las competencias que permiten a una persona demostrar el uso inteligente de sus emociones en el manejo de sí mismo y en la relación con otras personas, son reportados en The Emotional Competence Inventory (ECI), (Inventario de competencias emocionales), (Hay Group McClelland Center for Research and Innovation, 2005).

Mientras los psicólogos más tempraneros que exploraron el área de la inteligencia social (Por los años 20 y 30, (Goleman, 2013) ofrecieron la idea como un simple concepto. Psicólogos más recientes han apreciado esta complejidad y la han descrito en términos de múltiples capacidades (Bar-On, 2010, 1997; Goleman, 1998, Saarni, 1998). Gardner (2011) conceptualizó este escenario como la constitución de la inteligencia intrapersonal e interpersonal. Salovey y Mayer (2007) primero usaron la expresión “inteligencia emocional” y lo describieron en términos de cuatro dominios: percibir y expresar con precisión la emoción, usar la emoción para facilitar las actividades cognitivas, comprender las emociones, y manejo de las emociones para el crecimiento emocional y personal.

Otras conceptualizaciones han sido etiquetadas como “inteligencia práctica” e “inteligencia exitosa” (Sternberg, 1996), quien usualmente mezcla las capacidades descritas por los otros psicólogos con las habilidades cognitivas y ancla los conceptos alrededor de las consecuencias del comportamiento de las personas, notable éxito o efectividad. Boyatzis, Goleman y Rhee (2000) definen: “inteligencia emocional es observada cuando una persona demuestra las competencias que constituyen autoconciencia, autogobierno, conciencia social y herramientas sociales en los tiempos apropiados y en las vías correctas, con la frecuencia suficiente para ser efectivo en la situación”. Sobre la construcción e integración de una gran cantidad de investigaciones, Goleman (1998), presentó un modelo de inteligencia emocional con 25 competencias clasificadas en 5 grupos, Boyatzis, 1982, Spencer y Spencer, 1993; En, A., y Kubendran, V (2015).

Recientes investigaciones en neurociencia sugieren que la división entre roles de Liderazgo orientado a tareas y liderazgo socio-emocional se derivan de una característica fundamental de nuestro neurobiología: una relación antagónica entre dos redes corticales a gran escala que está presente en cada individuo (Boyatzis, Rochford, y Jack, 2014).

Entre las competencias que debe tener un líder es la inteligencia emocional como la condición indispensable para ejercer el liderazgo, además de cuatro rasgos fundamentales: la autoconciencia, la autorregulación, la empatía y la capacidad social (Goleman, 2014).

5.1.3.3 Enfoques y Modelos principales de la Inteligencia Emocional

Basado en antecedentes recopilados y analizados en torno a la evolución de las investigaciones desarrolladas tanto a nivel teórico como experimental, en los ámbitos de la inteligencia y de las emociones, un grupo de autores se ha orientado específicamente a formular modelos que permitan conformar, por una parte, marcos teóricos de la inteligencia emocional que caractericen los aspectos relevantes de las potencialidades, competencias y habilidades emocionales, y por la otra, a elaborar instrumentos de medición que experimentalmente valoricen y permitan definir perfiles emocionales de las personas. En términos generales, los modelos desarrollados en torno a la inteligencia emocional, presentan tres perspectivas: las habilidades o competencias, los comportamientos y la inteligencia (Mayer et al. 2000), todos los cuales pueden estructurarse según lo descrito en la Tabla 12.

A su vez, al analizar la perspectiva que ubica la estructura de la inteligencia emocional como una teoría de inteligencia. Mayer et al. (2000) realizan una distinción entre los modelos mixtos y de habilidades. Los modelos mixtos se caracterizan por una serie de contenidos que trascienden el análisis teórico hacia su conocimiento directo y aplicativo (Goleman, 1995; Cooper y Sawaf, 1997; Bar-On, 1997), incluyen atributos personales que están más comúnmente relacionados con la efectividad personal y el funcionamiento social (Barret y Gross, 2001; Mayer, 2001). Los modelos de habilidad, por su parte, se centran en el análisis del proceso de “pensamiento acerca de los sentimientos”, a diferencia de otras posturas que se concentran únicamente en la percepción y regulación de estos (Mayer et al., 1997).

Considerando la necesidad de controlar las emociones, algunas aportaciones se han formulado desde esta perspectiva, englobándose dentro de lo que sería el proceso general de autorregulación psicológica, el cual es un mecanismo del ser humano que le permite mantener constante el balance psicológico. Para ello necesita de un sistema de feedback de control que le permita mantener el estatus en relación a una señal de control.

Tabla 12 *Clasificación general de los modelos de Inteligencia Emocional*

Grupo de Modelos	Categoría	Número
Modelos de IE basados en la Teoría de la Inteligencia	Modelos de IE basados en las Habilidades	2
	Modelos de IE basados en Aproximaciones de las Habilidades o Competencias	14
Modelos de IE basados en Aproximaciones Mixtas	Aproximaciones Mixtas	8
Modelos basados en la Teoría de la Percepción y Aproximación	Autorregulación Emocional	4
	Modelos de IE basados en Procesos Emocionales	9
Modelos basados en la Teoría Neutral	Modelos de Dominancia Cerebral	1
	Modelos basados en la Teoría de la Emoción sustentada en la evaluación	4
	Modelos basados en la Constructividad del Pensamiento	1
	TOTAL MODELOS	43

Fuente: Elaboración basada en Trujillo y Rivas (2005) y Mayer (2001)

La autorregulación emocional (entendida como la capacidad de regular los estados emocionales a un punto de referencia) es un elemento principal de los modelos. Así, el modelo de las 4 ramas de Mayer sitúa al “manejo de las emociones” arriba de su escala jerárquica. Goleman la incluye como “capacidad de controlar las propias emociones” y Bar-On incluye elementos de autorregulación emocional en varias de sus habilidades, como el “control de impulsos” y la “flexibilidad”. A su vez, desde la perspectiva también de la Inteligencia, recientemente se ha dado mayor importancia a las formulaciones de las investigaciones provenientes del ámbito neurofisiológico, desarrollándose interesantes aportaciones y mecanismos de valuación, bajo lo que se ha denominado “Dominancia Cerebral”.

5.1.3.4 Análisis de los Modelos de Inteligencia Emocional

Aun cuando la inteligencia emocional se encuentra en una etapa de madurez, las investigaciones y aportaciones han ido evolucionando, presentando muchos de ellos elementos comunes en cuanto a las capacidades para identificar y discriminar las emociones propias y las de las demás, manejar y regular esas emociones y capacidad de utilizarlas de forma adaptativa. Su desarrollo aparece marcado hacia una tendencia de modelos basados en la teoría de la inteligencia y aquellos con una base teórica en la percepción y aproximación. Solo estos dos conjuntos de aportaciones (Tabla 13), comprenden el 67% de los modelos (Magna, 2015).

En los años que han transcurrido de la actual década, 17 propuestas han sido presentadas. En la primera línea de aportaciones indicada, destacan los modelos orientados a la gestión

organizacional, liderazgo y a la complementariedad con propuestas basadas en la Inteligencia Artificial, conocida también como inteligencia computacional, consistente en programas de computación diseñados de tal manera que permiten realizar determinadas operaciones, consideradas propias de la inteligencia humana, como por ejemplo el autoaprendizaje. Por su parte, en la segunda línea de mayores propuestas, destacan los modelos asociados a procesos emocionales en el ámbito organizacional correspondiente al mejoramiento del desempeño y tecnología del rendimiento humano, liderazgo y gestión de crisis y a los procesos emocionales en torno a la regulación, autorregulación, la resiliencia y “coping” (entendido como los esfuerzos cognitivos y conductuales que hace una persona para hacer frente al estrés, es decir, tanto a las demandas del entorno o internas que surgen en una situación crítica como al estado emocional vinculado al estrés).

Tabla 13 *Resumen Modelos de IE por grupos de modelos, categoría y periodos*

Grupo de Modelos	No. de Aportaciones por Grupo de Modelos de IE y periodo				
	No. de modelos	1980-1989	1990-1999	2000-2009	2010-2014
Modelos de IE basados en la Teoría de la Inteligencia	16	0	2	5	9
Modelos de IE basados en Aproximaciones Mixtas	8	1	4	2	1
Modelos basados en la Teoría de la Percepción y Aproximación	13	0	1	5	7
Modelos basados en la Teoría Neutral	6	1	3	2	0
TOTAL	43	2	10	14	17

Fuente: Tesis Doctoral de Oscar Magna Veloso (2015)

Se observa que los tres elementos comunes mencionados reflejan un eje central en la elaboración de la mayoría de los modelos, los cuales se desprenden de las definiciones específicas de cada autor y sus correspondientes aportaciones. Cada autor ha expandido en diversas competencias y habilidades cada uno de éstos elementos, operacionalizándolos de acuerdo a las áreas de estudio y de aplicación particulares al concepto y elementos.

Además de los modelos de Goleman, Salovey y Mayer, y Bar-On que presentan una mejor estructura sustentada en una fundamentación y una validez más representativa, desde el punto de vista de las bases cognitivas y emocionales, con cobertura y alcance para las áreas de estudio en que se han operacionalizado, se le suman otros diez modelos, que de acuerdo a las consideraciones señaladas, merecen una especial atención en futuros estudios de producción científica en los

ámbitos de formulación y operacionalización de modelos, desarrollo y expansión de áreas de aplicación o de ajuste de las actuales aportaciones en torno a la inteligencia emocional:

- Modelo de las competencias emocionales de Goleman.
- Modelo de las Cuatro Fases de Salovey y Mayer.
- Modelo MI de Inteligencias Múltiples de Gardner.
- Modelo Multifactorial de la inteligencia emocional y Social de Bar-On.
- Modelo “EQ-Six Second” de inteligencia emocional de 6second.org.
- Modelo de Aprendizaje Emocional de Nelson y Low.
- Modelo de Procesos de la inteligencia emocional de Barret y Gross.
- Modelo de Dominancia Cerebral de Benziger.
- Modelo de Procesos Socionormativo o componencial de la IE de Scherer.
- Modelo del Conocimiento Emocional de la inteligencia emocional de Carroll Izard.
- Modelo EQd (“EQ Difference”) de la inteligencia emocional de Lynn.
- Modelo de los niveles de Conciencia y Expresión Emocional para la IE de R.D. Lane y Gary Schwartz.
- Modelo del Pensamiento Constructivo Global de Epstein.

5.1.4 COMPETENCIAS

5.1.4.1 Definiciones de competencias

Primero discutido y evaluado por McClelland en la década de 1970, las competencias o características individuales, fueron reconocidas como importantes predictores de desempeño de los empleados y el éxito, tan importante como una aptitud individual académica y contenido de conocimiento según lo indicado por las calificaciones en pruebas o resultados (Lucia y Lepsinger, 1999; McClelland, 1973).

Según Boyatzis (2008), El concepto de recursos humanos basada en competencias ha pasado de una nueva técnica a una práctica común en los 35 años desde que David McClelland (1973) propuso por primera vez les como un diferenciador crítico de rendimiento.

Hoy en día, casi todas las organizaciones con más de 300 personas utilizan alguna forma de gestión de recursos humanos basada en competencias. Principales consultoras como Hay Group, Development Dimensions International, and Personnel Decisions Incorporated, y miles de pequeñas empresas consultoras y consultores independientes se han convertido en profesionales en todo el mundo de la evaluación de competencia y desarrollo.

Sin embargo, la literatura de investigación académica y aplicada tiene aplicación de arrastre. Esto ha dado lugar al escepticismo continuado por parte de muchos académicos y algunos profesionales, y menos orientación a los profesionales de la investigación continua que pueda ser útil. Esto es debido a la observación de que muchos de los estudios de validación de competencias realizadas por consultores que tienen poca paciencia para el laborioso proceso de documentación y obtención de los resultados publicados (Boyatzis, 2008).

Una competencia es la capacidad de aplicar o utilizar conocimientos, destrezas, habilidades, comportamientos y características personales con éxito, realizar tareas críticas, funciones específicas, u operar en un determinado rol o posición.

Las características personales pueden ser de tipo mental/intelectual/cognitivo, social/emocional, actitudinal y físico/psicomotor, atributos necesarios para realizar el trabajo (Dubois, 1993; y Lucia y Lepsinger, 1999). Boyatzis (1982) y Fogg (1999) amplían esta definición para incluir las limitaciones internas y externas, ambientes y relaciones relacionadas con el trabajo u ocupación.

Motivaciones y percepciones del trabajo y los talentos de uno mismo, también se consideran influyentes en el desempeño de forma competente y con éxito en una posición (Boyatzis, 1982; Gangani, McLean y Braden, 2006; y Sandberg, 2000).

En resumen, las competencias son cualidades específicas personales que son “causalmente relacionadas con el desempeño eficaz o superior” (Boyatzis, 1982, p. 23), son comunes en muchos entornos y situaciones y soportables durante algún tiempo (Winterton, Delamare-Le Deist y Stringfellow, 2006).

En general, las competencias se han definido como componentes combinados e integrados de conocimientos, habilidades y actitudes. Como tal las competencias son cambiables, se las pueden

aprender y ser alcanzables a través de la experiencia, entrenamiento o coaching (Man et al., 2000; Volery et al., 2015; Wagener et al., 2010).

Las habilidades que un empresario necesita poseer para ejecutar un negocio exitoso ha sido conceptualizado tanto de una manera global como específica. Según Mulder et al (2007), la noción holística de competencia se centra en "la habilidad para satisfacer con éxito exigencias complejas en un contexto particular".

Sin embargo, hay también muchos autores que prefirieron determinar que las competencias específicas que los empresarios necesitan poseer para tener éxito son de forma orientada más a lo analítico y al comportamiento (por ejemplo, Chwolka y Raith, 2012; Karlsson y Honig, 2009; Man et al., 2002; Markman y Baron, 2003).

Perrenoud (2004) sostiene que competencia es el conjunto de conocimientos, destrezas y actitudes que debe ser capaz de movilizar a una persona, de forma integrada, para actuar eficazmente ante las demandas de un determinado contexto. Las competencias tienden a transmitir el significado de lo que la persona es capaz de o es competente para ejecutar, el grado de preparación, suficiencia o responsabilidad para ciertas tareas (González y Wagenaar, 2003).

Identificar qué competencias se consideran importantes para los empresarios en una variedad de sectores, varios autores a partir del hecho de que independientemente de los sectores o ramas que toman riesgos, parece ser una parte inherente y muy importante de la vida y el éxito de un emprendedor (por ejemplo, (Estay, Durrieu y Akhter, 2013; Latham, 2009; Makhbul, 2011; Wagener et al., 2010). Sin embargo, correr riesgos también abre la puerta para fracasos y reveses (Baron y Markman, 2003; Shane y Venkataraman, 2000) y es importante que los empresarios posean las competencias que les permitan tratar con estos riesgos y posibles consecuencias.

La palabra "competencias" hoy en día es un término que no tiene ningún significado aparte de la definición particular con quien uno habla (Zemke, 1982). Algunos ejemplos de esfuerzos para definir el término de los expertos en la materia se representan en cada uno de los grupos en el siguiente esquema: (Shippmann, 2000):

- El conocimiento, habilidades y atributos que diferencian entre los altos y medios actores.
- Las competencias no son fundamentalmente diferentes de las características tradicionalmente definidas (conocimientos, destrezas, habilidades y otras), cuyas siglas KSAOs en inglés corresponden a: (knowledge, skills, abilities and other characteristics).
- Es un constructo que ayuda a "definir el nivel de habilidad y conocimiento".
- Capacidades observables, comportamiento que son importantes para llevar a cabo responsabilidades claves de un rol o un trabajo".
- Mezcla de conocimientos, habilidades y capacidades y requisitos de rendimiento de trabajo.

Algunas de las definiciones más citadas de la literatura incluyen:

Una mezcla de conocimientos, destrezas, habilidades, motivación, creencias, valores y sus intereses (Fleishman, Wetrogen, Uhlman y Marshall-Mies, 1995).

Un conocimiento, habilidad, capacidad o característica asociada con un alto rendimiento en un trabajo (Mirabile, 1997).

Una combinación de motivos, rasgos, autoconceptos, actitudes o valores, conocimientos o habilidades de comportamiento cognoscitivo; cualquier característica individual que puede ser confiablemente medido o contado y que puede ser demostrado para distinguir entre actores altos y medios (Spencer, McClelland y Spencer, 1994).

Una descripción por escrito de hábitos de trabajo medibles, y habilidades personales para alcanzar objetivos de trabajo (Green, 1999).

Hamel y Prahalad (1990), quien es el precursor inmediato y probable conductor de la actual oleada de modelo de competencias, involucra el campo de la estrategia de negocio y un concepto conocido como "competencias básicas". Las competencias básicas no son tanto atributos de la persona en forma individual, sino como componentes del diseño de la estrategia competitiva de una organización. Su trabajo refleja, a nivel organizacional, las características fundamentales y (únicas) KSAOs, que impulsan la capacidad de la organización rápidamente para cambiar e innovar en respuesta a los mercados nuevos y cambiantes. Realmente el uso del término

"competencia" es en cierta medida, arbitraria y se refiere principalmente a "el aprendizaje colectivo en la organización".

A pesar de ser un concepto distinto, la enorme popularidad de "competencias básicas" en el negocio americano (Hamel y Prahalad, 1990), artículo de Harvard Business Review, artículo más reimpreso en la historia de la revista, es probable que haya provocado en gran parte el interés en competencias a nivel individual, por la importancia de "las habilidades innatas de las personas" necesarias para la construcción de competencias básicas.

Lawler (1994) amplía estas ideas y hace un llamado a un enfoque no tradicional para la identificación de las características KSAOs basado en un análisis "organizacional" y de efectividad, en lugar de análisis de trabajo y eficacia. Lawler no necesariamente requiere técnicas únicamente diferentes de análisis de trabajo, más bien, él llama para una evaluación de conocimientos, habilidades y capacidades que permitan a un empleado realizar con éxito cualquier número de tareas y puestos de trabajo.

Sea como sea, el concepto de "competencia" ha tenido una enorme influencia en el mundo de los recursos humanos. Las consecuencias naturales de las ideas de Hamel y Prahalad (1990), para la gestión de recursos humanos crean un mercado natural para una metodología, que consiste en identificar estas "habilidades humanas que incorporan competencias." Esta demanda, combinada con el amplio uso histórico del término en dominios múltiples y altamente visibles, parece haber traído un modelo de competencias en el uso práctico y común, como una fusión genérica de conceptos, en una práctica para la identificación de requisitos de trabajo que no es en conjunto, diferente del análisis de trabajo.

Competencia como un fenómeno complejo (Russell, 2001; Wasilczuk, 2000) va más allá de una dimensión cognitiva, rasgo, conocimiento, habilidad o característica personal. Se centra en la habilidad para satisfacer con éxito exigencias complejas en un contexto particular; incluye la movilización de conocimientos y habilidades así como componentes sociales y conductuales como las actitudes (Mulder, 2006).

Competencia se basa en habilidades y conocimientos (Davidsson y Honig, 2003) pero no se une a rutinas específicas o de las organizaciones. En cambio, la competencia es un atributo

específico de los actores individuales, señalización de su capacidad para cumplir con las expectativas particulares a través de su comportamiento (Grant, 1996).

En el contexto empresarial, la competencia afecta la probabilidad de que el empresario despliegue los activos de tal manera que cumplan satisfactoriamente las expectativas de los actores de la empresa y, por lo tanto, es un factor determinante del rendimiento futuro (Lans et al., 2011; Russell, 2001; Wasilczuk, 2000).

De hecho, Chandler y Jansen (1992) reportan un vínculo positivo entre competencia empresarial autoevaluada y actuación firme. Chandler y Hanks (1994) encuentran que la competencia modera la relación entre la calidad de la oportunidad de negocio y posterior rendimiento firme, así como el vínculo entre acceso a capacidades en recursos y rendimiento firme.

Baron y Markman (2003) descubren una correlación positiva entre competencia social de emprendedores y su capacidad para obtener financiación y atraer empleados clave, mientras que Holt y Macpherson (2010) argumentan competencia social y la conciencia de los otros. Las necesidades, deseos, ambiciones y objetivos son fundamentales para el éxito de la Fundación y el potencial de una pequeña empresa. Así, la competencia es un factor clave para determinar el desempeño futuro de la empresa (Man et al., 2000).

Sin embargo, la evaluación de la competencia de un empresario depende de la percepción subjetiva del evaluador: por ejemplo, Huck y McEwen (1991) opinan que la competencia autoevaluada de emprendedores difiere según su género. Mulder (2006) encuentra bajas correlaciones entre competencia por cuotas de empresarios y las evaluaciones de su competencia por consultores y colaboradores. Además, Howorth y Moro (2006) muestran que la percepción del administrador de préstamo de la capacidad del empresario es un componente de la relación de confianza entre estos actores y afecta el acceso del crédito del emprendedor.

El tema de competencias es el principal componente teórico de este estudio, porque de los conceptos y características que señalan diversos autores, se adapta el modelo de competencias para los microempresarios que se propone. McClelland (1973) fue quien introdujo el concepto de competencias al interior del desarrollo del capital humano, y planteó la necesidad de establecer variables sin ningún tipo de sesgos, que se realacionen ya sea con el género, etnia o situación

socioeconómica del individuo. Sugiere la presencia de factores como habilidades, motivación y características de personalidad adicionales a los conocimientos y aptitudes académicas que son generales para todos, cuya incidencia es directa en la capacidad de las personas para obtener rendimientos eficientes.

De esta premisa, se establece una pregunta básica que influye de manera significativa sobre los principales enfoques conceptuales y metodológicos que han guiado los estudios sobre las competencias:

¿Qué características individuales influyen en el desempeño efectivo en un puesto de trabajo?

La pregunta está conformada por tres elementos centrales que configuran el concepto de competencias. Estos son: 1) competencias propiamente dicho, 2) comportamientos, y 3) desempeño.

En primer lugar, se sitúa a las competencias en un contexto concreto, es decir, un puesto de trabajo o en un rol determinado sobre el que existen expectativas de comportamientos y desempeño. En segundo lugar, el desempeño es susceptible de ser evaluado, es decir, pueden existir criterios que permitan clasificar el rendimiento de una persona como pobre, normal o destacado. En tercer lugar, el vínculo entre las competencias y el desempeño efectivo está dado por los comportamientos o conductas que las personas exhiben en el cumplimiento de una misión de trabajo.

Existen diferentes formas para determinar si el rendimiento de un trabajador es efectivo o no. Por ejemplo, evaluar el grado de logro de los objetivos, es decir, que los resultados respondan a las expectativas de costo y calidad, o por otro lado, verificar que los procedimientos y procesos hayan sido realizados de forma correcta. Sin embargo, este tipo de evaluación no es aplicable a puestos de trabajo donde las actividades son diversas, menos estructuradas o los procedimientos no son tan explícitos, como ocurre con los cargos administrativos; en este caso, la evaluación puede basarse en el rendimiento de una unidad organizacional, por ejemplo, el número de unidades vendidas puede medir el rendimiento de un administrador de empresa. No obstante, este último método no es aplicable cuando los productos son intangibles o se trata de trabajadores del conocimiento como un ingeniero de diseño, arquitecto, abogado o encargado de relaciones

públicas. En consecuencia, la evaluación del nivel de desempeño demanda enfoques más generales que respondan a una amplia variedad de trabajos y organizaciones.

5.1.4.2 Raíces de la conceptualización

Las bases conceptuales que han aportado a la evolución de los modelos de competencias provienen de diversos dominios de conocimiento. Shippmann, et.al (2000) identifican cinco corrientes teóricas que han contribuido al desarrollo de este concepto.

En primer lugar la psicología; por un lado, la psicología diferencial que se centra en las capacidades o características que son relativamente duraderas y se manifiestan en forma temprana en la vida de una persona, el énfasis está en las habilidades innatas y, por otro lado, la psicología educacional, enfocada en los resultados de rendimiento y en modelar comportamientos; los investigadores en este campo se han concentrado en crear estrategias educacionales para alcanzar un desempeño exitoso.

Segundo, investigación de liderazgo y centros de evaluación. Importantes esfuerzos se han realizado para identificar y evaluar las características subyacentes al desempeño exitoso en cargos de administración y liderazgo. El enfoque de centros de evaluación es, entre otros, un procedimiento diseñado para satisfacer los intereses y requerimientos de empresas para seleccionar administradores y líderes.

Tercero, análisis de puestos de trabajo. Se refiere a un conjunto de procedimientos diseñados para identificar y describir aquellos aspectos de rendimiento que diferencian de forma más significativa a los mejores trabajadores respecto de aquellos que muestran un desempeño más pobre (Anastasi y Urbina, 1998).

Cuarto, el concepto de inteligencias múltiples. McClelland (1973) planteó que las pruebas de inteligencia y aptitudes tradicionales no estaban relacionadas con los resultados importantes en la vida. Propuso evaluar las competencias que emergen como conocimiento, habilidades, rasgos o motivos relacionados directamente con el rendimiento en el trabajo o algún otro ámbito importante en la vida. Así mismo, Gardner (2011), basándose en sus investigaciones neurológicas con personas dotadas y con personas con daño cerebral, propuso la teoría de inteligencias múltiples en

la cual inteligencia es un concepto dinámico que involucra múltiples competencias y oportunidades sociales para desarrollarlas.

Por último, competencias esenciales (Prahalad y Hamel, 2001). No se refieren a atributos a nivel individual, sino más bien a características estratégicas de una organización. Es decir, conocimientos, habilidades, capacidades y otras características únicas que guían la capacidad de una organización para cambiar rápidamente e innovar para responder a mercados nuevos y dinámicos. El interés generado por el artículo Prahalad y Hamel concitó la atención en las competencias a nivel individual enfatizando las capacidades, asimiladas y desarrolladas por las personas, que son necesarias para construir las competencias esenciales.

Estas cinco fuentes de conocimiento han aportado los principales fundamentos conceptuales que sustentan la práctica de modelar y administrar competencias. El propósito de este proceso es mejorar el desempeño de los individuos y, en consecuencia, los resultados de la organización.

Si bien se reconoce la fuerte influencia de las competencias emprendedoras en el desempeño de los negocios, a pesar de algunas dudas acerca de la enseñabilidad de estas competencias, una pregunta fundamental ha quedado sin respuesta: ¿Cuáles son las competencias empresariales claves que necesitan ser desarrollados en un plan de estudios de emprendimiento y cómo son estas competencias relacionadas entre sí? (Rezaei-Zadeh, 2014).

5.1.4.3 Competencia Profesional

Antes de definir el término competencias, es importante diferenciar el concepto de competencias de competencias profesionales, y según Adriana Llorens en su tesis doctoral, (Llorens, 2012), manifiesta que se debe tener presente que la propia concepción del constructo competencia aparece primero, y con más fuerza, en el contexto de la formación profesional que en el de la educación superior, como fruto del debate abierto sobre la relación entre el sistema educativo y el mundo profesional.

Es a partir de la evolución del término cualificaciones clave, definido por Dieter Mertens (Mertens, 1996) en la década de los setenta (citado en CEDEFOP, 2002) que aparecerá el concepto de competencias. Según Llorens (2012), define las competencias profesionales como “el conjunto

de conocimientos, capacidades y el carácter que cada individuo posee en relación a su actividad profesional”, definición que se la puede aplicar en el contexto de los microempresarios.

Se establece un enfoque denominado “modelo 4C” que trata de delimitar, segmentar y clarificar a qué se refiere en cada caso, cuando se hace referencia al complejo y amplio concepto de “las competencias profesionales”.

Este enfoque se compone de una primera C, la de la Competencia profesional que engloba o reúne, otras tres: Conocimientos, Capacidades y Carácter.

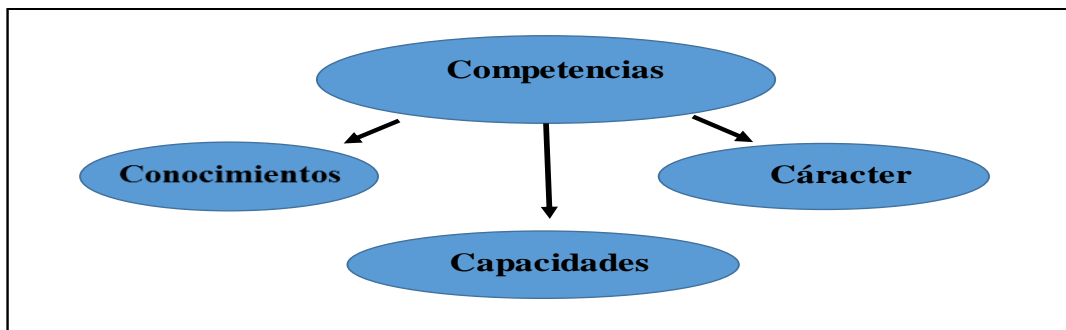


Figura 7. El modelo 4C

Fuente: Tesis doctoral Ariadna Llorens García, 2012

Los conocimientos son la formación y experiencia que acumula el profesional. Aquí se encontraría la titulación, posgrados, cursos diversos, idiomas, pero también todo aquel saber que la propia experiencia laboral le ha ido proporcionando, es decir, formaría parte del mismo, tanto el conocimiento aprendido explícitamente, como lo aprendido tácitamente.

Se considera capacidades, también llamadas habilidades, aptitudes o destrezas, los repertorios de comportamientos que algunas personas aplican mejor que otros, lo que las hace eficientes en una situación determinada.

El carácter señala nuestros rasgos de personalidad, nuestras actitudes, hace referencia a la disposición de actuar, sentir y/o pensar en torno a una realidad particular.

En resumen:

- Los conocimientos responde a la cuestión ¿qué hemos aprendido?
- Las capacidades responden a la cuestión ¿qué se nos da bien?
- El carácter responde a la cuestión ¿cómo somos?

5.1.4.4 Competencia genérica o transversal

El concepto de competencia profesional emerge en los años 80 entre sociólogos y economistas del trabajo, elemento de debate en los países industrializados sobre la necesidad de optimizar la relación entre los perfiles reales y los perfiles requeridos (López Feal, 1998). La universidad no ha quedado al margen de este largo debate sobre la relación entre el sistema educativo y el mundo profesional, pero el concepto competencia profesional se ha transformado en el ámbito de la educación superior, en el concepto de competencia genérica o transversal.

Una definición del término competencia genérica o transversal nos da el documento “Marc per al diseny i la implantació dels plans d’estudis de grau a la UPC” (Vicerectorat de Política Acadèmica, 2008). Este documento define las competencias genéricas como aquellas transferibles a una gran variedad de funciones y tareas, y capacitan al estudiantado para integrarse con éxito en la vida laboral y social. De hecho no son exclusivas de ninguna especialidad profesional sino que se pueden aplicar a muchos ámbitos de conocimientos y situaciones.

Hay que establecer una clasificación del concepto competencia transversal. En este sentido, y para explicar la falta de consenso sobre esta temática, por ejemplo (Bragg, 1997) define 98 afirmaciones sobre los outcomes, que agrupa posteriormente, a través de un análisis factorial en 9 clústeres; Arnold, Logan-Clarke, Harrington y Hart (1999), en cambio definen 15 competencias; Kuh (1995), a partir del análisis del contenido de entrevistas en profundidad a graduados, en una de las pocas investigaciones cualitativas sobre la temática, utiliza 5 categorías de competencias básicas que engloban un total de 13, mientras que Bennet, Dunne y Carré (1999), en un artículo donde además, analizan patrones de formación en competencias en educación superior, utilizan solo 4 clústeres que incluyen 42 competencias. Finalmente, Badawy (1995) agrupa estas competencias básicas en habilidades de tipo administrativo, técnico e interpersonal.

En el modelo de competencias de Bennet, Dunne y Carré (1999) los autores plantean 4 categorías de competencias:

- Gestión de uno mismo: competencias personales y meta cognitivas.
- Gestión de la información: comunicación, documentación e integración del conocimiento.
- Gestión de los otros: competencias interpersonales

- Gestión de las tareas: gestión del tiempo y recursos, resolución de problemas y toma de decisiones.

Según la clasificación de Birenbaum (citado en Tait y Godfrey, 1999), las competencias son:

- Cognitivas: solución de problemas, pensamiento crítico, formulación de preguntas, buscar información relevante, hacer juicios razonados, hacer un uso eficiente de la información, realizar observaciones, investigaciones, inventar y crear nuevas cosas, analizar datos, presentar los datos de forma oral y escrita...
- Sociales: conducir discusiones y conversaciones, persuadir, cooperar, trabajar en grupos.
- Meta – cognitivas: auto-reflexión y autoevaluación.
- Afectivas: perseverancia, motivación interna, iniciativa, responsabilidad, auto eficacia, independencia, flexibilidad.

Según el Proyecto Tuning, las competencias se pueden dividir en tres grupos:

- Instrumentales
 - ❖ Capacidad de análisis y de síntesis
 - ❖ Capacidad de organización y planificación
 - ❖ Conocimiento general básico
 - ❖ Fundamentos básicos de la profesión
 - ❖ Comunicación oral y escrita en la lengua nativa
 - ❖ Competencias elementales en informática
 - ❖ Habilidad de gestión de información
 - ❖ Resolución de problemas
 - ❖ Toma de decisiones
- Interpersonales
 - ❖ Habilidades críticas y de autocrítica
 - ❖ Trabajo en equipo
 - ❖ Habilidades interpersonales
 - ❖ Habilidad de trabajar en un equipo interdisciplinario
 - ❖ Habilidad de comunicarse con expertos de otros campus
 - ❖ Apreciación de la diversidad y la multiculturalidad

- ❖ Habilidad de trabajar en un contexto internacional
- ❖ Compromiso ético
- Sistémicas
 - ❖ Capacidad para aplicar el conocimiento a la práctica
 - ❖ Habilidades de búsqueda
 - ❖ Capacidad de aprender
 - ❖ Capacidad de adaptarse a nuevas situaciones
 - ❖ Capacidad de generar nuevas ideas (creatividad)
 - ❖ Liderazgo
 - ❖ Comprensión de las culturas y costumbres de otros países
 - ❖ Habilidad de trabajar de forma autónoma
 - ❖ Gestión y diseño de proyectos
 - ❖ Iniciativa y espíritu emprendedor
 - ❖ Preocupación por la calidad
 - ❖ Voluntad de tener éxito

Según el modelo AQU (Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya) en su “Guía para llevar a cabo las pruebas piloto de adaptación de las titulaciones al EEEs: titulaciones de grado, (Rodríguez, Grifoll, Prades y Pujolràs, 2005) establece la siguiente tipología de competencias.

Las competencias transversales o genéricas, comunes a la mayoría de titulaciones, pero con balances diferentes, hacen referencia a diversos aspectos que se pueden clasificar en las siguientes:

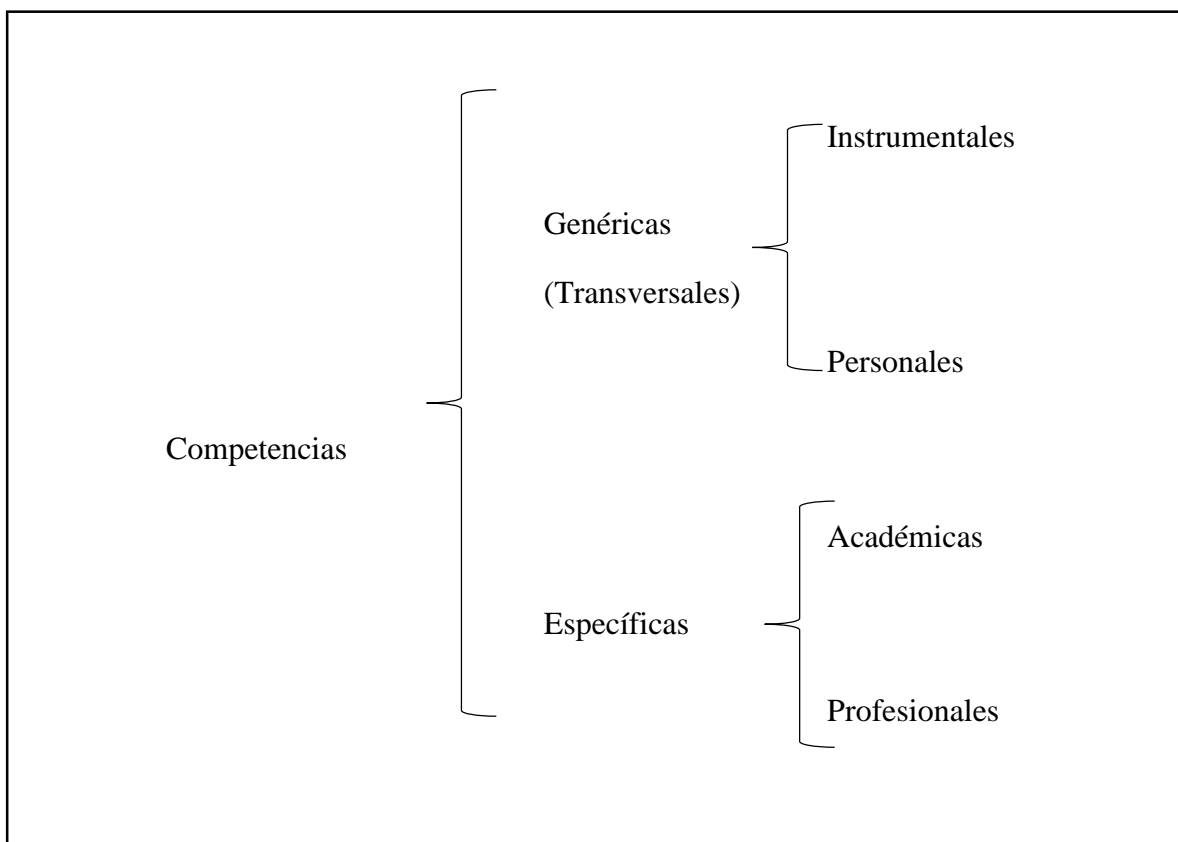
- ❖ Gestión de tiempo y recursos: organización, planificación;
- ❖ Interpersonal: comunicación, trabajo en equipo, liderazgo...
- ❖ Gestión de información;
- ❖ Personal: responsabilidad, valores éticos como el respeto al medio ambiente, confidencialidad, etc.;
- ❖ Instrumental: informática, comunicación oral y escrita en diferentes idiomas.

Las competencias específicas de la titulación, que están relacionadas de manera más directa con el manejo de los conceptos, teorías o habilidades deseables en un investigador o profesional y que,

a su vez, pueden ser de carácter más académico o más bien profesionalizador, según el caso. Dentro de las competencias específicas se pueden diferenciar dos ámbitos:

- **Ámbito académico:** que incluye tanto el corpus de conocimientos, conceptos y teorías propios, así como las habilidades cognitivas necesarias para gestionarlas (pensamiento analítico, habilidades de indagación, etc.).
- **Ámbito profesional:** que incluye tanto los conocimientos relativos a técnicas, metodologías, procedimientos de trabajo o know how propio, como las habilidades cognitivas propias del profesional reflexivo (resolución de problemas, razonamiento inductivo, acción reflexiva, etc.).

Esta clasificación está de acuerdo con muchos de los libros blancos recogidos por la ANECA (Agencia Nacional para la Evaluación y Acreditación, organismo de carácter autónomo, en forma de fundación estatal, creada por el Consejo de Ministros del Gobierno de España), y se puede elaborar el siguiente esquema:



Fuente: Llorens A (2012). Tesis Doctoral UPC.

Es importante también, tener presente la clasificación de Joan Mateu (citado en Córdoba, Del Corral, Domingo, Piqué y Torra, 2007), que distingue:

- Las competencias clave: Las necesarias para alcanzar otras competencias con facilidad;
- Las competencias transversales o genéricas: las que se presentan en muchas disciplinas sin ser propias en exclusividad de ninguna;
- Las competencias específicas: aquellas asociadas a una disciplina particular;
- Las competencias básicas: Las necesarias en un contexto social y que debe garantizar cualquier sistema educativo.

El documento “Marc per al disseny i la implantació dels plans d’estudis de grau a la UPC” (Vicerectorat de Política Acadèmica, 2008), señala que todos sus planes de estudio deben incluir al menos las siguientes competencias genéricas:

- Ser emprendedor e innovador
- Sostenibilidad y compromiso social
- Tercera lengua
- Comunicación eficaz oral y escrita
- Trabajo en equipo
- Uso solvente de los recursos de información
- Aprendizaje autónomo

Estas competencias genéricas se deberán desarrollar y evaluar a lo largo del proceso formativo ya sea a través de itinerarios competenciales, ya sea a través de asignaturas específicas de competencias. Este es un aspecto a tener en consideración en cuanto a la metodología docente.

Es evidente que cuando se habla del desarrollo de competencias, se incluye el saber (conocimientos, cognición), el saber hacer (capacidades, heurística) y el saber ser (carácter, valores) (Llorens, Llinàs y Sabaté, 2009). Se trata pues, de conocimiento significativo y solo formas de aprendizaje activas que permiten poder establecer una metodología pedagógica válida para su asimilación.

Existe un planteamiento de que si lo que el sector demanda, coincide con lo que la literatura científica recomienda, en cuanto a estrategia empresarial y formas de mantener la ventaja competitiva. La lógica podría indicar que debería ser prácticamente lo mismo, pero estudios previos obligan a cuestionarlo (Llorens, Linàs y Olivella, 2005), (Llorens, Llinàs y Navarro, 2008) y (Llorens, Llinàs y Sabaté, 2009).

5.1.4.5 Enfoques del modelo de competencias

Un modelo de competencias es un enfoque que permite relacionar las capacidades de las personas con los requerimientos de los puestos de trabajo, ayuda a comprender y describir el capital humano con el propósito de predecir y, en consecuencia, administrar el desempeño de los individuos en una organización. Se centra en distinguir las características individuales que conducen hacia un rendimiento efectivo o superior de una persona que asume una tarea, un puesto o cualquier otra situación de trabajo. Según este enfoque, las diferencias se explican por un conjunto de características subyacentes, llamadas competencias, que los individuos han desarrollado y que despliegan mediante comportamientos que los llevan a alcanzar sus objetivos con mayor o menor efectividad.

Este enfoque de gestión del capital humano surge como alternativa a otros modelos basados en el análisis de las tareas o en las aptitudes y rasgos de las personas. Según (Levy Leboyer, 2000), en la medida que la complejidad de las responsabilidades y las misiones de trabajo aumenta, los sistemas de referencia de aptitudes y rasgos de personalidad ya no son suficientes, entonces las exigencias de los puestos de trabajo son descritas por los expertos en términos de competencias.

Hayton y Kelley (2006) identifican tres ventajas principales en el modelo. Primero, las competencias como un agregado de conocimientos, habilidades y características de personalidad específicas, proveen un resumen útil de un conjunto potencialmente amplio y diversos de características. Segundo, los enfoques más tradicionales están basados en el contexto de cargo, en cambio un modelo basado en competencias está más ampliamente vinculado al contexto organizacional. Tercero, se puede esperar una mejor sintonía persona – organización que con los modelos tradicionales.

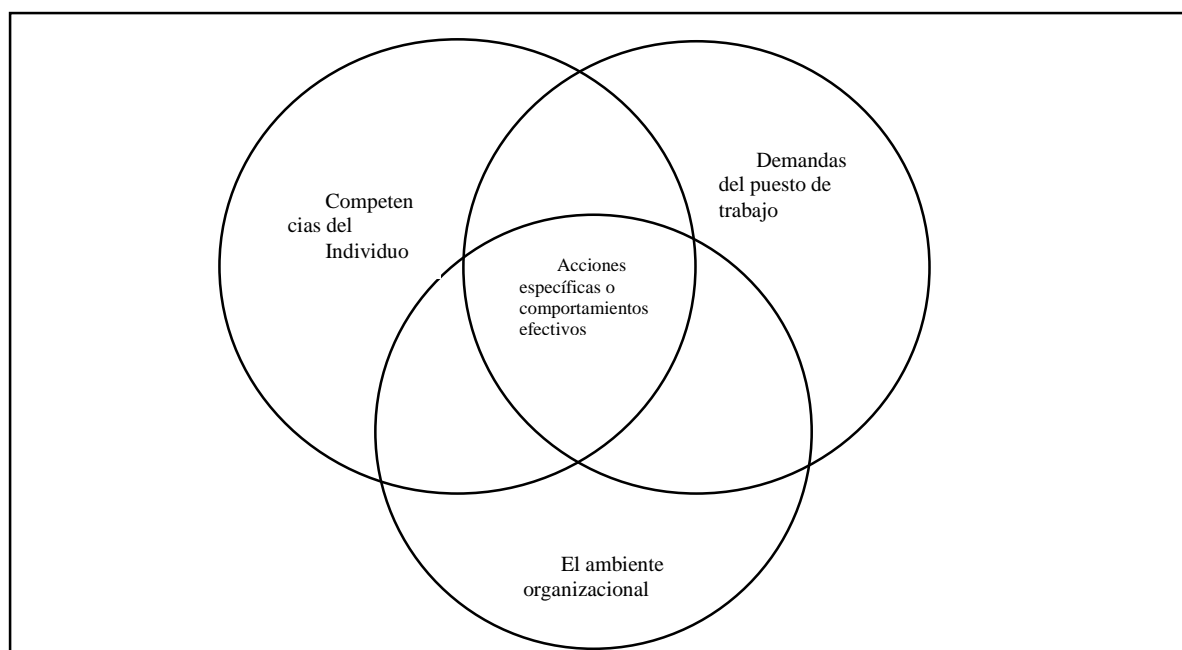


Figura 8. Modelo de rendimiento efectivo.
Fuente: (Boyatzis, 1982)

Los Modelos de Competencias son herramientas de medición eficaces que ayudan a crear un lenguaje común y comprender lo que se entiende por un excelente desempeño; traducen estrategias organizacionales, metas y valores en comportamientos específicos (Singh y Srivastava, 2014). Se refieren a una serie de conocimientos, habilidades, capacidades y otras características necesarias para el desempeño eficaz en los puestos de trabajo en cuestión (Green, 1999; Lucia y Lepsinger, 1999; Mirabile, 1997; Rodríguez, Patel, Bright, Gregory, y Gowing, 2002; Schippmann et al., 2000). Es una manera de conseguir que las organizaciones pongan atención a la información relacionada con el trabajo y las competencias aplicadas en la gestión de los empleados (Campion et.al., 2011).

Un modelo de competencia es una lista válida, observable y mensurable de los conocimientos, habilidades y atributos demostrados a través de un comportamiento que resulta en desempeño sobresaliente en un contexto de trabajo particular (Singh y Srivastava, 2014). Las competencias gerenciales no son fijas y deben corresponder a las necesidades de la organización; así, a pesar de la variedad de modelos de competencias gerenciales, los mismos no se oponen a ser criticados (Manxhari, Velu y Jashari, 2017).

Algunos modelos se basan en distinguir las características individuales que conducen hacia un rendimiento efectivo o superior de una persona que asume una tarea, un puesto o cualquier otra situación de trabajo. Según este enfoque, las diferencias se explican por un conjunto de características subyacentes, llamadas competencias, que los individuos han desarrollado y que despliegan mediante comportamientos que los llevan a alcanzar sus objetivos con mayor o menor efectividad. Se trata pues de un enfoque basado en la gestión del capital humano, que surge como alternativa a otros modelos basados en el análisis de las tareas o en las aptitudes y rasgos de las personas. Según (Levy Leboyer, 2000), en la medida que la complejidad de las responsabilidades y las misiones de trabajo aumenta, los sistemas de referencia de aptitudes y rasgos de personalidad ya no son suficientes, entonces las exigencias de los puestos de trabajo son descritas por los expertos en términos de competencias.

Hayton y Kelley (2006) identifican tres ventajas principales de los modelos enfocados al capital humano o a competencias. Primero, las competencias entendidas como un agregado de conocimientos, habilidades y características de personalidad específicas, proveen una síntesis útil de un conjunto potencialmente amplio y diversos de características. Segundo, los enfoques más tradicionales están basados en el contexto de cargo, en cambio un modelo basado en competencias está más ampliamente vinculado al contexto organizacional. Tercero, se puede esperar una mejor sintonía persona – organización que con los modelos tradicionales.

Para Boyatzis (1982), el rendimiento efectivo es el logro de resultados específicos requeridos para un puesto de trabajo, mediante acciones concretas que al mismo tiempo son consistentes con las políticas, procedimientos y condiciones del ambiente organizacional. Tres elementos habilitan a las personas para desarrollar estas acciones específicas o comportamientos efectivos: Primero, las competencias que habilitan al individuo para desarrollar las acciones específicas adecuadas y producir los resultados esperados. Segundo, las demandas del puesto que establecen los requerimientos específicos de comportamientos y resultados esperados. Y tercero, todo ese accionar se desarrolla en el contexto de una organización, el cual está determinado por un ambiente interno y otro externo. El ambiente interno lo constituyen: las políticas, los procedimientos y la organización, mientras que el ambiente externo está constituido por el entorno político y social, la industria o industrias y las condiciones económicas.

Sandberg (2000) propone una taxonomía de los modelos basados en competencias basada en los paradigmas epistemológicos racionalista e interpretativo (ver Tabla 14). En el enfoque racionalista las competencias se definen desde tres puntos de vista (del trabajador; del puesto de trabajo; y mixto), que están centrados en la visión de las competencias como un conjunto de atributos que los trabajadores deben poseer para ser efectivos en un trabajo. En cambio, el enfoque interpretativo se basa en el significado que el trabajo representa para la persona y sus experiencias.

Tabla 14 *Enfoques del concepto de competencias (Basado en Sandberg, 2000)*

Epistemología	Orientación	Foco
Racionalista	Al trabajador	Características del individuo
	Al trabajo	Inventario de actividades
	Mixta	Características del individuo e Inventario de actividades
Interpretativo	Significado	Interpretación de la persona y sus experiencias

Fuente: (Areyuna, 2010). Tesis Doctoral Modelo de Competencias para la Innovación Tecnológica

Los modelos racionalistas orientados al trabajador definen las competencias como un conjunto de atributos individuales que modelan el comportamiento de las personas y su desempeño. Estas características son subyacentes, es decir, forman parte de la personalidad, y pueden aplicarse a una amplia variedad de situaciones y perduran por periodos razonablemente prolongados de tiempo. Pueden ser de tipo mental/intelectual/cognitivo, social/emocional, actitudinal y físico/psicomotor.

Montoya (2015) relaciona las competencias personales y el desarrollo del espíritu emprendedor con base en cualidades como la comunicación, investigación, trabajo en equipo, liderazgo, pensamiento sistémico, orientación al logro, amplitud perceptual, creatividad e innovación, e inteligencia social. Según estos modelos, las diferencias en el desempeño entre individuos que ocupan un mismo puesto se explican por las diferencias en los atributos que poseen. La principal crítica que han recibido estos enfoques es que generan descripciones de competencias demasiado generales y abstractas (Sandberg, 2000).

En el caso de la perspectiva orientada al trabajo, las competencias también son consideradas como un conjunto específico de atributos, si bien en este caso el punto de partida es el puesto de trabajo y no el trabajador (Fine, 1988).

El concepto de competencia está asociado con el análisis de las actividades profesionales y el inventario de lo que es necesario hacer para cumplir perfectamente con las funciones que un puesto

de trabajo conlleva; así mismo, se relaciona con una serie de comportamientos que hay que adoptar para llevar a cabo las tareas y misiones de una forma idónea. Aquí encajarían las limitaciones internas y externas, los ambientes y las relaciones que tienen que ver con el trabajo u ocupación (Boyatzis, 1982; Fogg, 1999).

En un intento por evitar las críticas surgidas en contra de los enfoques orientados al trabajador y al trabajo emerge una tercera alternativa, un enfoque mixto, que es más exhaustivo basado en una combinación de ambos enfoques (Sandberg, 2000).

Las competencias constituyen, por un lado, un vínculo entre las misiones a llevar a cabo y los comportamientos puestos en práctica para hacerlo y, por otro lado, las cualidades individuales necesarias para comportarse de manera satisfactoria (Woodruffe, 1990). De este modo, es posible generar descripciones más detalladas y concretas de qué constituye una competencia, y con ello, superar en gran medida el problema de elaborar descripciones de competencias demasiado generales.

En el enfoque interpretativo las competencias son vistas como constituidas por el significado que el trabajo representa para la persona y su experiencia (DallAlba y Sandberg, 1996). En este enfoque se desplaza el punto de partida desde el trabajador y el trabajo hacia las experiencias vividas por los trabajadores en el trabajo (Sandberg, 2000).

Goleman (1998) clasifica las 25 competencias en cinco grupos: autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y Habilidad social, como se muestra en la Tabla 15, siguiendo el enfoque racionalista orientada al trabajador según Sandberg (2000).

Tabla 15 *Conformación de competencias según grupos*

Grupos	Definición	Marcas de identidad	Competencias
Autoconciencia	La capacidad de reconocer y entender sus modos, emociones y conductores, así como su efecto sobre otros	Confianza en sí mismo Autoevaluación realista Auto desaprobación del sentido del humor	<ul style="list-style-type: none"> • Conciencia emocional • Autoevaluación justa • Autoconfianza
Auto regulación	Capacidad de controlar o redirigir impulsos y modos perturbadores, propensión a suspender el juicio a pensar antes de actuar	Honradez e integridad Comodidad con la ambigüedad Apertura al cambio	<ul style="list-style-type: none"> • Autocontrol • Confiabilidad • Diligencia • Adaptabilidad • Innovación
Motivación	Una pasión para trabajar por razones que van más allá del dinero o estado Una propensión a perseguir metas con energía y persistencia	Fuerte impulso para lograr Optimismo, incluso ante el fracaso Compromiso organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad de logro • Compromiso • Iniciativa • Optimismo
Empatía	La capacidad de entender el maquillaje emocional de otras personas Habilidad en el tratamiento de las personas según sus reacciones emocionales	Experiencia en la creación y retención del talento Cruz de sensibilidad cultural Servicio a clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión de otros • Desarrollo de otros • Orientación de servicio • Diversidad de aprovechamiento • Conciencia Política
Habilidad social	Habilidad en el manejo de las relaciones y construcción de redes La habilidad de encontrar un terreno común y entablar una conexión	Efectividad en liderar el cambio Persuasión Experiencia en construcción y liderazgo de equipos	<ul style="list-style-type: none"> • Influencia • Comunicación • Manejo de conflictos • Liderazgo • Catalizador del cambio • Estrechar lazos • Colaboración y cooperación • Capacidades de equipo

Fuente: Goleman (1998)

A partir de este agrupamiento teórico de Goleman (1998), Boyatzis, Goleman y Rhee (2000), plantean una revisión empírica de veintiuna competencias, para reducir a una versión de diecinueve competencias en cuatro grupos.

Otro listado de competencias genéricas se encuentra en los estudios de Llorens, Llinàs y Sabaté (2009), Llorens (2012) y Llorens, Llinàs, Ras y Chiaramonte (2010). Siguiendo el enfoque racionalista orientado al trabajador, éstos autores parten del planteamiento de veinte competencias, para finalmente establecer diez competencias genéricas esenciales que los ingenieros deberían adquirir para desarrollar su actividad en el sector TIC, a saber: Capacidad de trabajar en equipo, Orientación al cliente, Compromiso por aprender, Resolutivo, Iniciativa – Proactivo, Innovador, Compromiso con la empresa, Capacidad de búsqueda de información, Flexible y Capacidad de comunicación.

Los microempresarios tienen problemas de adaptación a los avances tecnológicos (Segura, 1993), y este fenómeno da lugar a una importante gestión del capital humano (Mungaray y Ramírez, 2007), abriéndose la oportunidad de aplicar las competencias, a través de un modelo que

guíe y oriente las acciones del microempresario, como aporte a su crecimiento, pues se trata de un enfoque que se basa en la gestión del talento humano, y que surge como alternativa a otros modelos basados en el análisis de las tareas o en las aptitudes y rasgos de las personas (Levy Leboyer, 2000).

En esta investigación, se formalizan las competencias adaptándolas al microempresario a través de la elaboración de una lista de competencias por agrupaciones que sirva como punto de partida para realizar las consultas a expertos y poder analizar unas proposiciones relativas a como las competencias permiten la mejora del desempeño y formación de los microempresarios en entornos deprimidos, tuvo en consideración la revisión de la literatura realizada, y en especial a los estudios de Goleman (1998), Sandberg (2000), Boyatzis, Goleman y Rhee (2000), Llorens, Llinàs y Sabaté (2009), Llorens, Llinàs, Ras y Chiaramonte (2010), entre otros.

5.1.4.6 Modelos de competencias

5.1.4.6.1 Bloques de construcción Employment and Training Administration (ETA)

Un modelo basado en competencias es una herramienta descriptiva que identifica las competencias necesarias para operar en un papel específico dentro de una plaza de trabajo, ocupación, organización o industria. En pocas palabras, un modelo basado en competencias es una descripción del trabajo conductual que debe ser definida por cada función ocupacional y cada trabajo (Fogg, 1999). Dependiendo del trabajo y clima organizacional, un grupo de 7 a 9 competencias en total son generalmente requeridas en un trabajo determinado y representado en un modelo basado en competencias (Shippman, et. al., 2000).

Para entender los requerimientos de competencia de un trabajo, se representan a menudo gráficamente y se asignan competencias, con las competencias que existen en una jerarquía (Sandwith, 1993). ETA (Employment and Training Administration) desarrolló en el año 2008 un modelo de competencias con representantes de la industria, (Ver figura 9).

El marco genérico representa las competencias existentes en nueve niveles, con niveles más bajos que sirven como bloques de construcción para los niveles más altos. Los niveles más bajos describen las competencias fundamentales, con un amplio uso en muchas industrias o profesiones. En concreto, el grupo de competencias fundamentales incluye niveles uno a tres, que representan

la efectividad personal, competencias académicas y competencias de trabajo. Como uno se mueve hacia arriba de los niveles, las competencias se convierten en más específicas a una industria y una ocupación.

La segunda agrupación comprende competencias relacionadas con la industria e incluye técnica de toda la industria, las competencias y las competencias técnicas específicas de la industria (es decir, en los niveles cuatro y cinco).

La tercera y última agrupación en el modelo de ETA comprenden competencias relacionadas con la ocupación que incluye niveles que se muestran en la figura 9.

Los elementos de los modelos de competencias desarrollados por industrias y ETA son consistentes con la literatura que describe modelos de competencia. Rothwell y Benkowski (2002) explican que hay competencias que se requieren de todos los trabajadores. Esto incluye conocimientos, habilidades y capacidades (comúnmente denominados KSAs), así como habilidades o comportamientos (Lucia y Lepsinger, 1999; y Rodríguez, Patel, Bright, Gregory y Gowing, 2002). Las competencias o habilidades son similares en las ocupaciones y se requieren para muchas ocupaciones, como se mencionó anteriormente.

Roth (2002) clasifica las habilidades básicas, describiendo las competencias fundamentales e intermedias. Las competencias fundamentales pueden incluir lectura, escritura, computación, escuchar, preguntar, hablar, responsabilidad cognitiva, individual y autoestima, recursos (tiempo, dinero, personas e información), interpersonal e información y tecnología.

El nivel superior de las competencias (McClelland, 1973; y Rothwell, 2002) podrían incluir sistemas de pensamiento, maestría personal o voluntad de aprender, modelos mentales, visión compartida, aprendizaje de equipo, autoconocimiento, memoria de corto y largo plazo, conocimiento del objeto, disfrute de aprendizaje y trabajo, flexibilidad, persistencia y confianza, sentido de urgencia, honestidad, dar respeto al otro y la iniciativa.

El modelo de bloques se representa en un gráfico de pirámide con nueve niveles. Esta forma ilustra cómo las competencias profesionales y de la empresa son construidas sobre una base de competencias de efectividad, académicas y trabajo personal. Cada nivel está compuesto de bloques que representan las habilidades, conocimientos y habilidades esenciales para el desempeño

exitoso. Cuando un usuario mueve el modelo, las competencias se convierten en empresariales y de ocupación específica. Sin embargo, el gráfico no pretende representar una secuencia del logro de la competencia o sugerir que ciertas competencias seas de mayor valor que otras. El gráfico es acompañado por una tabla de definiciones y comportamientos claves asociados para cada bloque.

Niveles 1 al 3 contienen las competencias de la Fundación, que forman la base necesaria para ser preparado para entrar en el lugar de trabajo.

Nivel 1, competencias de eficacia personal se muestran como flotando por debajo de la pirámide, porque representan cualidades personales o "habilidades blandas" que pueden presentar algunos desafíos de enseñar o evaluar. Esencial para todos los roles de vida. Las competencias de efectividad personal, generalmente son aprendidas en el hogar o la comunidad y reforzadas en la escuela y en el lugar de trabajo.

Nivel 2, las competencias académicas son las competencias críticas, principalmente aprendidas en el ambiente escolar. Incluyen las funciones cognitivas y estilos de pensamiento que suelen aplicar a la mayoría de las empresas y ocupaciones.

Nivel 3, competencias de trabajo, que representan motivos y rasgos, ya sea como interpersonales o estilos de autogestión. Generalmente son aplicables a un gran número de empresas y ocupaciones.

Niveles 4 y 5, llamadas competencias empresariales, muestran las competencias que son específicas de la *empresa o sector de la empresa*. Estas competencias de corte transversal demuestran la viabilidad de enrejados de carrera que permitan a los trabajadores desplazarse a través de subsectores de la empresa.

Nivel 4, competencias técnicas para toda la empresa, representan los conocimientos y habilidades que son comunes en los sectores dentro de una empresa más amplia. Estas competencias técnicas construyen, y son más específicas que las competencias en niveles inferiores.

Nivel 5, competencias técnicas del sector empresarial, representan un subconjunto de competencias técnicas para la empresa, que son específicas de un sector.

Niveles de 6 a 9, representan la especialización que se produce dentro de ocupaciones específicas al interior de una empresa.

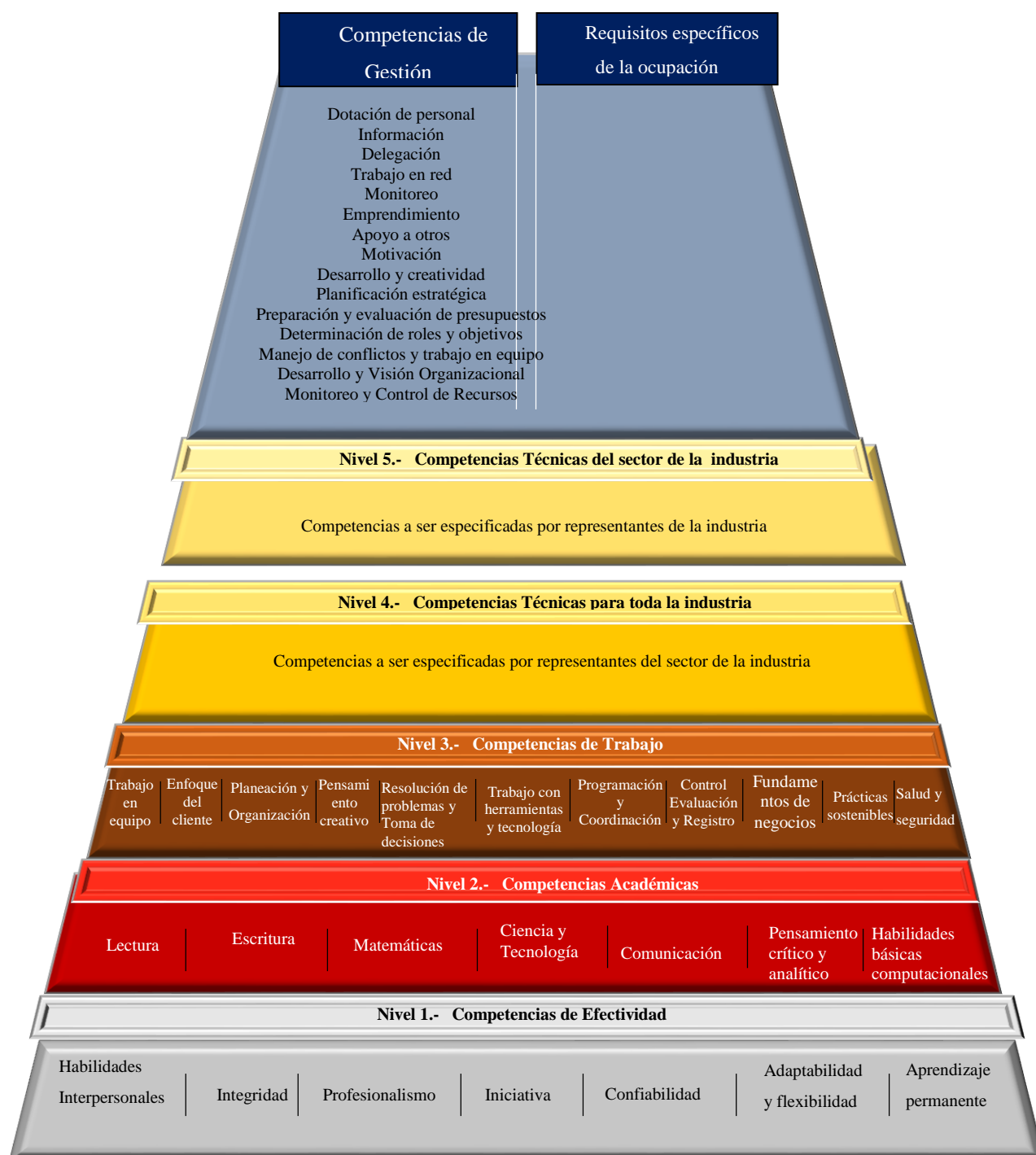


Figura 9. Bloques de construcción de Modelo de competencias, competencias fundamentales
 Fuente: United States Department of Labor (2012): ETA (Employment and Training Administration)

En gran parte de la literatura reciente, hay competencias relacionadas con el trabajo o funcionales con que sustentan las competencias conductuales (Le Deist y Winterton, 2005). Estos modelos tienen dominios de competencia desglosadas al interior de grupos de competencia y luego categorizados en sub-competencias. Mientras se sigue los siguientes niveles en la jerarquía, las competencias se convierten en más focalizadas y específicas a la industria, trabajo u ocupación y posición. Las competencias técnicas pueden encontrarse en los niveles por encima del nivel intermedio del modelo de competencias. El marco de modelo de competencias ETA representado en la figura 9 es un ejemplo de cómo representar gráficamente las competencias.

Las competencias también son específicas del contexto (Boyatzis, 1982; Le Deist y Winterton, 2005; y Chyung, Stepich y Cox, 2006). Algunas competencias son más importantes o esenciales que otras para una posición. El grado o nivel en que son necesitadas o demostradas, puede variar dependiendo de la tarea necesaria de la posición o trabajo. Por ejemplo, una persona de ventas y cajera ambos trabajan con los clientes pero probablemente requieren una diversa capacidad o facilidad para relaciones interpersonales, cómputo, hablando, etc.

5.1.4.6.2 Modelo dinámico de competencias de Boyatzis

Las competencias son de diversa naturaleza y se sitúan en distintos niveles de la personalidad de un individuo. Boyatzis (1982) propone un modelo para explicar las diferentes categorías de competencias y como se relacionan entre sí. El modelo se enmarca en un enfoque orientado al trabajador, es decir, las competencias son entendidas como un conjunto de atributos personales que los individuos manifiestan a través del comportamiento (Ver figura 10)

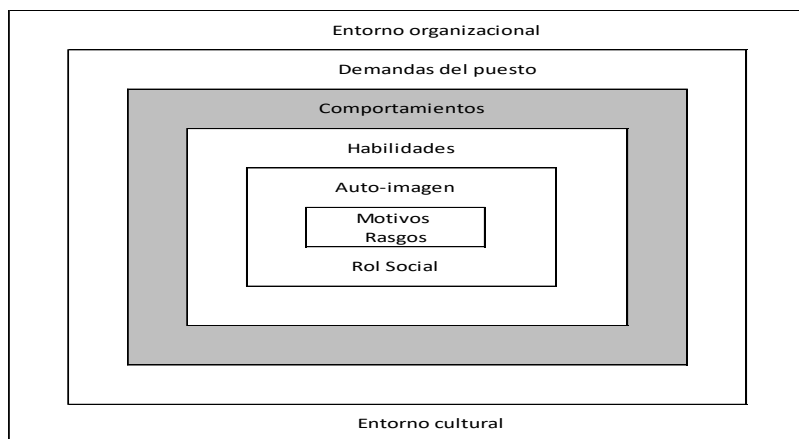


Figura 10. Modelo dinámico de competencias
Fuente: Elaboración propia adaptado de Boyatzis 1982

La interacción entre las personas y la organización se expresa por medio de comportamientos –zona gris en la figura 10- que responden a las demandas específicas de un puesto de trabajo, todo ello, enmarcado en un contexto organizacional y cultural donde el individuo trabaja.

Al mismo tiempo, los comportamientos se moldean en base a las diferentes categorías de competencias que el individuo posee. Estas últimas se relacionan con diferentes aspectos del comportamiento y la capacidad de la persona para desplegar tales conductas. Por ejemplo, la competencia de influencia podría asociarse con acciones específicas como impactar sobre los demás, convencerlos de realizar ciertas actividades o inspirarlos a trabajar por los objetivos organizacionales. Por otro lado, las competencias pueden existir en diferentes niveles de la personalidad del individuo. En el nivel más profundo se encuentran los motivos y rasgos de personalidad; en un nivel intermedio están la auto – imagen y los roles sociales; por último, en el nivel más superficial se hallan las habilidades.

Un motivo, según McClelland (1973), es una preocupación recurrente por un objetivo establecido, o condición, que figura en la fantasía, la cual conduce, dirige y selecciona los comportamientos del individuo. En otras palabras, son aquellas cosas que una persona piensa, o desea, y que guían sus comportamientos hacia ciertas acciones u objetivos en vez de otros (Spencer y Spencer, 1993).

Un rasgo es una manera característica de responder a un conjunto equivalente de estímulos, incluye pensamientos y actividades psicomotoras relacionadas con una categoría general de eventos. Por ejemplo, las personas que se consideran a sí mismas como gestoras de su futuro y destino tienen el rasgo de eficacia (Boyatzis, 1982), de modo que, cuando encuentran un problema toman la iniciativa para resolverlo.

Así mismo, el tiempo de reacción y una buena visión son rasgos físicos necesarios para ser piloto de combate. Así pues, los rasgos se activan, en forma de patrones de comportamiento y pensamiento, en respuesta a un conjunto amplio y variado de eventos. Los motivos y los rasgos pueden existir tanto en el nivel consciente como inconsciente. La tabla 16 resume las principales distinciones de estos dos niveles de competencias.

Tabla 16 *Motivos y rasgos (Boyatzis, 1982)*

Motivos		Rasgos
Orientación de los pensamientos	Preocupación por un tema u objetivo establecido	Respuestas generalizadas a eventos
Estímulos (es decir, lo que despierta los pensamientos)	Percepción de que las señales de una situación están relacionadas con un tema particular u objetivo establecido	Cualquiera de una serie de señales relacionadas con una situación
Comportamientos observados	Comportamientos variados relacionados con el logro del objetivo establecido	Comportamiento estilizado, es decir, comportamiento típico de la persona; en una variedad de situaciones relacionadas las cuales no tienen un tema común aparente
Probabilidad de que un evento active los patrones de pensamiento	Moderado	Alto
Ejemplos	Necesidad de logro, necesidad de poder	Tomar iniciativa, hablar rápido

Fuente: The competent manager: A model for effective performance (Boyatzis, 1982)

La autoimagen se relaciona con la percepción que una persona tiene de sí misma y la evaluación que hace de esa imagen, integra el auto concepto y la autoestima. La evaluación del auto concepto emerge de la comparación de sí mismo en relación con otras personas de su entorno. Así mismo, de la evaluación de donde ellos se sitúan en términos de valores sostenidos por el individuo y por los demás en un ambiente determinado. Por lo tanto, la autoimagen no solo es el concepto de sí mismo, también es una interpretación en un contexto de valores. Estos últimos tienen su origen en las creencias pasadas o actuales del individuo, o en las creencias sostenidas y expuestas por las personas en el ambiente dentro del cual vive o trabaja.

Los roles sociales corresponden a la percepción que tiene la persona acerca de un conjunto de normas, socialmente definidas, que regulan los comportamientos que son aceptables y apropiados en el grupo social u organización a la cual pertenece. Los diferentes roles sociales que la gente adopta los ayudan a determinar como ellos deberían comportarse al integrar una empresa, negocio, grupo social, familia, comunidad o nación. Un rol social representa la visión de un individuo de cómo debe ajustarse a las expectativas de los demás.

Los niveles de autoimagen y rol social de las competencias actúan como mediadores entre los motivos y rasgos, por un lado, y los comportamientos, por otro. En otras palabras, cuando los niveles de motivos y rasgos de una competencia existen, los niveles de autoimagen y rol social

ayudan a decidir cuales acciones son más apropiadas en una situación determinada. La Tabla 17 resume las características de los niveles autoimagen y roles sociales de las competencias.

Tabla 17 *Autoimagen y rol social (Boyatzis, 1982)*

Motivos		Rasgos
Proceso involucrado en su formación	Proceso intrapersonal	Proceso interpersonal
Estímulo para un cambio	Cambios en valores personales o cambios en características personales	Cambios en la percepción que los demás tienen acerca de las capacidades personales; o cambios en las expectativas de los demás en relación con los comportamientos considerados apropiados para el trabajo de una persona
¿Si se explica a los demás, qué es lo que podrían conocer acerca de una persona?	¿Qué piensa acerca de sí mismo la persona?	¿Cómo la persona encaja y cómo trabajará con otros?
Ejemplos	Soy eficiente Soy agradable Soy persuasivo	Innovador Líder Analista de sistemas

Fuente: The competent manager: A model for effective performance (Boyatzis, 1982)

Las habilidades se relacionan con la capacidad para demostrar un sistema y secuencia de comportamientos que están funcionalmente relacionados con lograr un rendimiento objetivo. El uso de una habilidad no se limita a una acción aislada. Las actuaciones específicas se relacionan entre sí de tal modo que cada una contribuye de una forma directa a la capacidad de las personas para funcionar de una manera efectiva en una situación.

Por ejemplo, la capacidad para planificar es una habilidad; implica definir una secuencia de acciones que lleven hacia un objetivo específico, identificar potenciales obstáculos y fuentes de ayuda para superarlos, o saber cómo sobrellevarlos. Ninguna de estas acciones por separado constituye una habilidad, pero el sistema de comportamientos sí lo es. El conjunto de estas conductas, llamada habilidad de planificación, ayuda a una persona a alcanzar un objetivo o nivel de desempeño en algún aspecto de su trabajo y es susceptible de ser aplicada en diferentes situaciones o contextos.

Las habilidades pueden ser físicas, también llamadas destrezas, o mentales. La capacidad de un cirujano para intervenir una zona del cerebro humano sin afectar los tejidos colindantes requiere de, además de conocimiento, una destreza motriz muy precisa. Así mismo, los ingenieros recurren a su capacidad de análisis para comprender un problema, identificar sus partes y las relaciones causa y efecto que puedan existir. Del mismo modo, un profesional del área social, marketing o

investigación, necesita de habilidades de pensamiento conceptual para construir interpretaciones que expliquen y den sentido a los fenómenos que observan en su entorno.

En los enfoques racionalistas prevalentes, las competencias humanas en el trabajo son vistas como que son constituidas por un conjunto específico de atributos, como el conocimiento y habilidades utilizadas en la realización de un trabajo particular. Como alternativa a los enfoques racionalistas, se propone una aproximación interpretativa, "phenomenography", metodología de investigación cualitativa, dentro del paradigma interpretativo, que investiga las formas cualitativamente diferentes en la cual la gente experimenta algo o pensar en algo (Marton, F., 1986).

Los resultados sugieren que el significado de trabajo lo adquieren los trabajadores en su experiencia, en cambio que un conjunto específico de atributos, constituye competencia. Más específicamente, los resultados demuestran que la manera particular de concebir el trabajo delimita ciertos atributos como esencial y se organiza en una estructura distintiva de la competencia en el trabajo. Acciones organizativas como producir coches, tratamiento de enfermedades, transportar y educar siempre están basadas en competencias humanas. Un problema gerencial fundamental es desarrollar competencias humanas en el trabajo de una manera que permita a una organización permanecer viables.

Hoy en día, el desarrollo de competencias también es un tema cada vez más importante. Rápido cambio tecnológico dentro de áreas como la microelectrónica y las comunicaciones en combinación con un crecimiento en el servicio y las industrias basadas en el conocimiento (Ekstedt, 1988; Eliasson, Folster, Lindberg, Pousette., y Taymaz, 1990; Neef, 1998) ha llevado a la necesidad de un continuo desarrollo de la competencia para el éxito competitivo (Porter, 1990).

Así, desde una perspectiva empresarial, esta necesidad conduce a una mayor demanda de maneras eficientes de gestión de formación y desarrollo en las organizaciones. Sin embargo, en orden a gestionar de forma eficiente formación y desarrollo, los administradores necesitan entender *lo que constituye la competencia humana en el trabajo*. Sin tal entendimiento, el desarrollo de competencias no se puede gestionar con eficacia y, por tanto, no se puede lograr efectividad en las organizaciones.

En los enfoques racionalistas, competencia es visto como que está constituido por conjuntos específicos de atributos, como el conocimiento y habilidades utilizadas en la realización de trabajo particular. Enfoques de competencias desarrolladas dentro de la tradición interpretativa de investigación son revisados para aclarar aún más lo que constituye la competencia.

5.2 ANÁLISIS BIBLIOMÉTRICO

Después del desarrollo del marco teórico conceptual, en el que se incluyen las principales aportaciones de autores que han realizado sus investigaciones relacionadas con los diferentes temas incluidos en esta tesis, se procede a elaborar la clasificación y resumen de los aspectos relevantes de la bibliografía consultada: autores, revistas, citas, evoluciones, etc.

5.2.1 Introducción

Las publicaciones científicas representan el progreso que se alcanza mediante el trabajo de investigación que desarrollan los individuos. El análisis bibliométrico, constituye un elemento fundamental en el proceso de investigación, porque sus resultados permiten calificar la calidad del proceso que genera el conocimiento y el impacto de este proceso en términos e indicadores de la información que se recopila, que facilita la obtención de antecedentes, investigación histórica y evolución de un tema específico, que permite aportar nuevos conocimientos, delinendo líneas de investigación más amplias que conduzcan a profundizar más sobre el tema de estudio.

La difusión del conocimiento es uno de los procesos más relevantes en la actualidad, dado que se traduce en posibles respuestas, nuevas vetas para la investigación, soluciones a problemas científicos, técnicos y tecnológicos, que en muchas ocasiones significa también un proceso de identificación de aquellos con los cuales se podría colaborar, en el que los indicadores bibliométricos permiten clasificar las publicaciones científicas, permitiendo con ello conocer, principalmente, cuál es su producción, su difusión y la repercusión alcanzada en la comunidad científica, orientando con ello el valor científico de la publicación y el impacto tanto de la investigación como de las fuentes.

5.2.2 Objetivos

Describir las principales aportaciones de investigadores a nivel de publicaciones, detallando autores, revistas, años de publicación; además, el impacto que presentan en la generación y difusión del conocimiento en el tema de competencias de microempresarios en entornos deprimidos con la finalidad de justificar los aportes y propuestas para nuevas investigaciones sobre el tema que se planteen.

Con el propósito de facilitar y organizar la búsqueda, el estudio de la documentación científica se realizó en las bases de datos: Web of Science, SCOPUS y Google Scholar, considerando las áreas y subáreas temáticas que intervienen en el proceso investigativo de los temas principales que dan lugar a la conformación del marco teórico que justifica los nuevos aportes, resultados y propuestas de líneas de investigación que profundicen el tema de competencias de microempresarios en los entornos deprimidos. Las áreas y subáreas de las que se hace mención, se detallan en el siguiente cuadro:

Tabla 18 Áreas y subáreas intervinientes en el proceso de investigación

Área	Subárea
Microempresa	Generalidades Redes de cooperación Clústeres
Competencias	Raíces de conceptualización Definiciones Enfoques modelos competencias
Inteligencia Emocional	Definiciones Relaciones con las competencias
Entornos deprimidos	Generalidades
Metodología	Tipos Método Delphi

Fuente: Elaboración propia

Además, se consideraron palabras claves de búsqueda con los filtros respectivos de acuerdo al dominio y ámbito de investigación, según el siguiente detalle:

Tabla 19 Palabras clave para la búsqueda de literatura

Palabras clave	Tema	Dominio de investigación	Área de Investigación
Entrepreneur	SME	Social Sciences	Business economics
competences	Small and Medium		Engineering
Entrepreneurship	enterprises		Education Educational Research
competence	Small business		Public Administration
Entrepreneurship			Social Sciences Other topics
competencies			Operations Research

Fuente: Elaboración propia

5.2.3 Metodología

En la elaboración del análisis bibliométrico se consideró la poca producción científica sobre el tema de competencias de microempresarios, sobretudo en los entornos deprimidos, sector en el que se centra la investigación. Además, fue necesario definir y detallar áreas de estudio, que son componentes del marco teórico.

Las áreas de estudio son: Entornos deprimidos, Microempresa, Inteligencia Emocional y Competencias. Al interior de estas cuatro grandes áreas, se clasificaron otras subáreas enlazadas directamente con el tópico a desarrollar y que tienen relación directa con los objetivos y proposiciones que se plantean en el trabajo.

La literatura se obtuvo a través de la Web of Science (WOS), que es un servicio en línea de información científica, suministrado por Thomson Reuters, integrado en ISI Web of Knowledge, WoK. Facilita el acceso a un conjunto de bases de datos en las que aparecen citas de artículos de revistas científicas, libros y otros tipos de material impreso que abarcan todos los campos del conocimiento académico. Permite acceder a las publicaciones previas de una determinada investigación publicada a través del acceso a sus referencias bibliográficas citadas, o también, a las publicaciones que citan un documento determinado para descubrir el impacto de un trabajo científico sobre la investigación actual. Por último, permite conectarse al texto completo de publicaciones primarias y otros recursos y acceder a ellos mediante un sistema de búsqueda basado en palabras clave.

Web of Science incluye:

- Tres grandes bases de datos para cada rama del conocimiento:
 - Science Citation Index (SCI),
 - Social Sciences Citation Index (SSCI),
 - Arts y Humanities Citation Index (AyHCI)
- Dos bases de datos químicas:
 - Index Chemicus,

- Current Chemical Reactions,
- Dos bases de datos de presentaciones en congresos y conferencias:
- Conference Proceedings Citation Index: Science y
- Conference Proceedings Citation Index: Social Science and Humanities.

Estas bases de datos indexan el contenido de casi 10,000 revistas de ciencia, tecnología, ciencias sociales, artes, y humanidades y más de 100,000 actas de conferencias y congresos. Se actualiza semanalmente.

Otra de las principales bases de datos utilizados es SCOPUS que constituye la mayor base de datos de citas y resúmenes de literatura revisada por pares: revistas científicas, libros y actas de congresos. SCOPUS cuenta con herramientas inteligentes para rastrear, analizar y visualizar la investigación, ofreciendo una visión general de la producción mundial de investigación en los campos de ciencia, tecnología, medicina, ciencias sociales, artes y humanidades.

A medida que los trabajos de investigación se vuelven más globales, interdisciplinarios y colaborativos, es necesario asegurarse de no pasar por alto investigaciones cruciales realizadas alrededor del mundo.

Existen más de 60 millones de registros en SCOPUS, que incluyen:

- Más de 21,500 revistas arbitradas, de las cuales más de 4,200 son de acceso abierto.
- Más de 360 publicaciones comerciales.
- Articles-in-Press (es decir, artículos que han sido aceptados para publicación) de más de 5,000 editoriales internacionales, incluyendo Cambridge University Press, Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE), Nature Publishing Group, Springer, Wiley-Blackwell y, por supuesto, Elsevier

LIBROS

Más de 130,000 libros disponibles en SCOPUS y 10,000 añadidos cada año.

- Además, más de 1,100 series de libros que contienen más de 34,000 volúmenes individuales
- Áreas temáticas: Enfoque en Ciencias Sociales y Artes y Humanidades, pero también incluye Ciencia, Tecnología y Medicina (STM)
- Año de cobertura: Desde 2003 para todas las áreas
- Tipos de libros: monografías, volúmenes editados, obras de referencia y libros de texto de posgrado

Por último, también se realizó la búsqueda a través de Google Scholar, que es un buscador de Google enfocado en el mundo académico que se especializa en literatura científica-académica. El sitio indiza editoriales, bibliotecas, repositorios, bases de datos bibliográficas, entre otros; y entre sus resultados se pueden encontrar: citas, enlace a libros, artículos de revistas científicas, comunicaciones y ponencias a congresos, informes científicos-técnicos, tesis, tesinas, archivos depositados en repositorios.

Jerarquiza los resultados usando un algoritmo similar al que utiliza Google para las búsquedas generales, aunque también usa como señal de "calidad" la revista en la que se ha publicado. Los resultados incluyen asimismo a libros técnicos, así como un enlace a otros artículos que citan el artículo señalado. Esto es una herramienta interesante para la investigación, ya que permite encontrar nueva información (más actualizada) a partir de un artículo conocido.

Google Académico permite a los usuarios buscar copias físicas o digitales de artículos, ya sea en línea o en bibliotecas. Las búsquedas de Google Académico aparecerán utilizando las referencias de “artículos periodísticos completos, informes técnicos, borradores preliminares, tesis, libros, y otros documentos, incluyendo páginas web selectas que son consideradas como contenedoras de 'contenido académico'.”

Google Académico es tan sencillo de utilizar como la búsqueda web regular de Google, especialmente con la ayuda de la función de "búsqueda avanzada", que puede filtrar automáticamente los resultados de búsqueda para mostrar únicamente los pertenecientes a una publicación o artículo específicos. Los resultados más relevantes para las palabras clave buscadas se listarán en primer lugar, según el ranking del autor, el número de referencias que lo enlacen, y

su relevancia respecto de otra literatura académica, así como el ranking de la propia publicación en que aparezca el artículo.

Con la utilización de estos dos buscadores descritos, la búsqueda dio como resultado un total de 328 publicaciones, filtrados mediante las áreas de estudio detalladas al inicio, y relacionando con las subáreas correspondientes.

Como complemento, el análisis bibliométrico fue realizado de todas las revistas que han publicado sobre competencias de empresarios refinado por los temas de Investigación ENTREPRENEUR COMPETENCES OR ENTREPRENEURSHIP COMPETENCE OR ENTREPRENEURSHIP COMPETENCIES AND Tema: SME OR Small and Medium Enterprises OR SMALL BUSINESSES OR SMALL ENTERPRISES OR SMALL FIRMS; como Dominio de Investigación “Social Sciences”, y como áreas de investigación (BUSINESS ECONOMICS OR ENGINEERING OR EDUCATION EDUCATIONAL RESEARCH OR PUBLIC ADMINISTRATION OR SOCIAL SCIENCES OTHER TOPICS OR OPERATIONS RESEARCH MANAGEMENT SCIENCE), considerando además como tipos de documento (ARTICLE Y REVIEW) en los idiomas (ENGLISH AND SPANISH) en la edición de 2016 del Journal Citation Report (JCR) del Social Science Citation Index (SSCI), y en la Base de Datos SCOPUS.

Los documentos estudiados son aquellos publicados en dichas revistas durante el período objeto de estudio y clasificados por el Journal Citation Reports (JCR) y SCOPUS como artículos. La elección de los artículos frente a otro tipo de documentos viene justificada porque son precisamente aquéllos los que mejor reflejan la producción y avance del estado de la investigación.

La bibliometría nos proporciona valiosos métodos y técnicas para describir y conocer el proceso científico. Los análisis bibliométricos se pueden clasificar en dos categorías básicas atendiendo a (Callon et al., 1995): aquellos que utilizan indicadores de actividad y los que emplean indicadores de relación. Los primeros proporcionan datos acerca del volumen y del impacto de las actividades de investigación, mientras que los segundos lo hacen sobre los lazos y las interacciones entre investigadores y campos de conocimiento o investigación de modo que puedan ser descritos los contenidos de las actividades, así como su evolución.

Los indicadores de actividad aplicables en la bibliometría son diversos. El más simple es el “cómputo de publicaciones”, que suministra información sobre el dinamismo de un campo y la productividad de los diferentes investigadores e instituciones, y se define como el número de artículos publicados en un determinado período de tiempo por una determinada unidad, tal como revistas, instituciones o países por ejemplo (Callon et al., 1995).

Este indicador nos permite observar la evolución cuantitativa de la literatura y así identificar las revistas más representativas, las instituciones o países más productivos o los temas más tratados en un determinado período de tiempo. Los indicadores relacionales están concebidos para seguir la dinámica de las múltiples interacciones que se desarrollan en el seno de la investigación científica y técnica.

A su vez, dentro de ellos, se encuentran los «indicadores de primera generación» y los «indicadores de segunda generación». Los primeros no entran directamente en el contenido de los artículos; así, analizan las firmas conjuntas de artículos, las colaboraciones entre científicos e instituciones, las citas de una revista en otra, las citas conjuntas, etc. Sin embargo, los de segunda generación sí que tienen por objeto el estudio del contenido de los documentos científicos e incluyen básicamente el análisis de la aparición conjunta de palabras (co-palabras) y la construcción de diagramas o clusters a partir de lo anterior.

La compilación de la base de datos compuesta por 328 artículos permite la aplicación de indicadores de actividad e indicadores de relación. Además, el análisis que se realiza para estudiar el contenido de los artículos posibilita su clasificación por temas y registrar los aspectos metodológicos aplicados en cada artículo tales como el tamaño muestral, el sector objeto de estudio o el tipo de datos tratados.

Para realizar el estudio se efectuó una búsqueda en la versión en línea de las revistas indexadas en el área y dominio de investigación citadas anteriormente, utilizando los términos “entrepreneur competences or entrepreneurship competence or entrepreneurship competencies and tema: sme or small and medium enterprises or small businesses or small enterprises or small firms”. Como resultado, se obtuvieron aquellos artículos en los que figuran dichos términos en el título, resumen, palabras clave o incluso en el texto completo; en este último caso, se evalúa el contenido para

constatar si la temática objeto de estudio del artículo corresponde a competencias de los empresarios.

El proceso proporcionó un total de 328 publicaciones distribuidas entre artículos, libros, estudios independientes, memorias de congresos, tesis doctorales, clasificados en las áreas temáticas: microempresa, competencias, inteligencia emocional y entornos deprimidos, subdivididas en las subáreas de acuerdo al objeto de estudio y desarrollo del marco teórico que sustenta la literatura bibliográfica de la tesis.

5.2.4 Resultados

5.2.4.1 Indicadores de actividad: autores, publicaciones y revistas

Tabla 20 *Número de publicaciones por año*

Año	No. de Publicaciones	Año	No. de Publicaciones
2016	7	1997	10
2015	16	1996	6
2014	19	1995	8
2013	12	1994	6
2012	17	1993	4
2011	16	1992	3
2010	21	1991	2
2009	17	1990	3
2008	9	1989	1
2007	14	1988	1
2006	16	1987	0
2005	20	1986	2
2004	13	1985	0
2003	13	1984	1
2002	15	1983	0
2001	14	1982	2
2000	16	1981	0
1999	10	1980	1
1998	12	1973	1
Total			328

Fuente: Elaboración propia

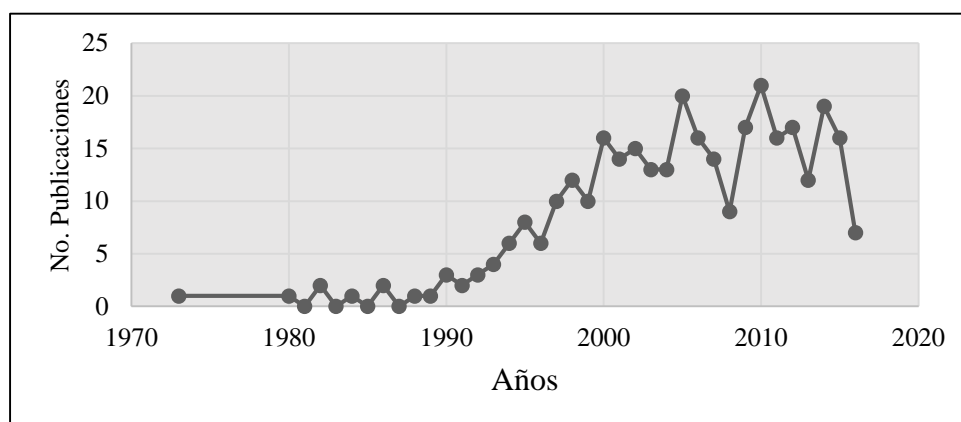


Figura 11. Comportamiento de las publicaciones durante el periodo 1973 – 2016

Fuente: Elaboración propia

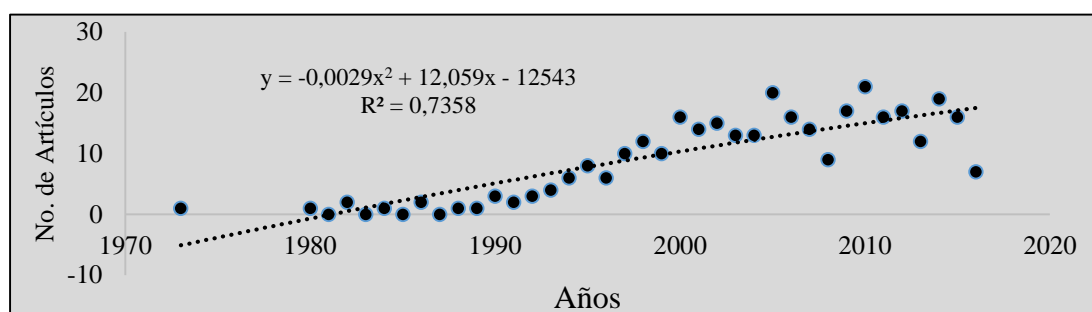


Figura 12 Evolución y tendencia de las publicaciones desde 1973 hasta 2016

Fuente: Elaboración propia

La mayor parte de las publicaciones referenciadas en la tesis, se concentran en el periodo correspondiente a los años 2000 – 2010. En el periodo 2011 – 2016, se tiene un número muy significativo de publicaciones. Mientras que la menor cantidad se concentra desde 1973 hasta el año 1999. Por lo tanto, la literatura es actualizada.

5.2.4.2 Dispersión de publicaciones: número de trabajos, autores, año publicación.

Tabla 21 Número de publicaciones por autor

Autor	No. De Publicaciones	Título de las publicaciones
Goleman, D.	9	Emotional intelligence 1996
		Liderazgo. El poder de la inteligencia emocional
		Inteligencia emocional
		Emotional Intelligence 2013
		Social intelligence: Beyond IQ, beyond emotional intelligence
		La inteligencia emocional. Por qué es más importante que el cociente intelectual
		Working with Emotional Intelligence

		What makes a leader Inteligencia emocional en el trabajo: Cómo seleccionar, medir y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones
Llorens García, A., & Llinàs Audet, F. J.	6	Tesis Doctoral: "Propuesta metodológica para la determinación y el aprendizaje de las competencias genéricas clave del/la ingeniero/a TIC" Higher education needs for the information and communication technology spanish market Estudi de la demanda competencial dels recents titulats que absorbeix el sector TIC a Catalunya Análisis de las competencias profesionales y de las estructuras organizativas en el entorno de las tecnologías de la información y la comunicación Professional and interpersonal skills for ICT specialists "ICT skills" gap facing Bologna process: Industry expectations versus university preparation in Spain
Boyatzis, R.E.	5	Competencies in the 21st century Clustering competence in emotional intelligence: Insights from the Emotional Competence Inventory (ECI) The competent manager: A model for effective performance Emotional, social, and cognitive intelligence and personality as predictors of sales leadership performance Antagonistic neural networks underlying differentiated leadership roles
Bar-On, R.	4	Emotional intelligence: an integral part of positive psychology Emotional Quotient Inventory The handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace Beyond social capital: The role of entrepreneurs' social competence in their financial success
Porter, M. E.	4	The economic performance of regions La creación de valor compartido Knowledge-based Clusters and National Competitive Advantage The competitive advantage of nations
Audretsch, D. B., & Mahmood, T.	3	Small Business and Entrepreneurship: The Emergence of a Scholarly Field. 20 years of Entrepreneurship Research The hazard rate of new establishments: a first report New firm survival: new results using a hazard function
Batjargal, B.	3	Network dynamics and new ventures in China: A longitudinal study. The effects of network's structural holes: polycentric institutions, product portfolio, and new venture growth in China and Russia Social capital and entrepreneurial performance in Russia: a longitudinal study
Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P.	3	Emotional intelligence as a standard intelligence. Selecting a measure of emotional intelligence: The case for ability scales. Emotional Intelligence Meets
Mungaray, A.	3	Organización industrial de redes de subcontratación para pequeñas empresas en la frontera norte de México Capital humano y productividad en microempresas Estructura de mercado y maximización de beneficios en las microempresas

Mulder, M.	2	EU-level competence development projects in agri-food-environment: the involvement of sectoral social partners Competence development of entrepreneurs in innovative horticulture
Chandler, G. N., & Hanks, S. H.	2	Founder competence, the environment, and venture performance The founder's self-assessed competence and venture performance.
Cherniss, C., & Goleman, D.	2	Emotional intelligence: What it is and why it matters Emotional Intelligence: Issues in Paradigm Building
Cooper, R. K., & Sawaf, A.	2	Executive EQ: Emotional intelligence in leadership and organizations Emotional Intelligence in Business.
Elfring, T., Hulsink, W.,	2	Networking by entrepreneurs: patterns of tie formation in emerging organizations Networks in entrepreneurship: the case of high-technology firms
Hernández, S. B.	2	El papel de las microempresas en el desarrollo económico regional: las redes de cooperación empresarial en España La influencia de las políticas de responsabilidad social y la pertenencia a redes de cooperación en el capital relacional y estructural de las microempresas
Pérez, J. C.	2	Adaptación y validación española del «Trait Emotional Intelligence Questionnaire» Measuring trait emotional intelligence.
Segarra, A., & Callejón, M.	2	New Firm's Survival and Turnover: New Evidence from Spain. New firms' survival and market turbulence: New evidence from Spain
Spencer, L. M.	2	Competency assessment methods: History and state of the art Competence at work: Models for Superior Performance
Varis M., Littunen H	2	Types of innovation, sources of information and performance in entrepreneurial SMEs SMEs and Their Peripheral Innovation Environment: Reflections from a Finnish Case

Fuente: Elaboración propia



Figura 13 Verificación de la Ley de Lotka.

Fuente: Elaboración propia

Este estudio se centra principalmente en los artículos y trabajos publicados por Goleman, con 9 publicaciones, Llorens, y Llinàs, con 6 y Boyatzis, con 5. De estos autores se han tomado modelos y estudios que se enlazan directamente con los objetivos y los resultados que se tiene previsto alcanzar en esta tesis. Así mismo, se observa en la Figura 13, que se cumple la Ley de Lotka, llamada también Ley de crecimiento exponencial, se trata de una ley bibliométrica, enunciada por Alfred Lotka en 1926, sobre la distribución de los autores según su productividad. El propio Lotka explica la importancia de estas leyes bibliométricas: “sería de interés determinar, si es posible, la parte en la que hombres de diferente calibre contribuyen al progreso de la ciencia.” Con su ley afirma que hay una distribución desigual de productividad en los autores y que, independientemente de la disciplina, la mayoría de los autores publican el menor número de trabajos, mientras que unos pocos autores publican la mayor parte de la bibliografía relevante sobre un tema de investigación, y forman el grupo más prolífico.

El número de autores An que publican n trabajos sobre una materia es inversamente proporcional al cuadrado de n . Se formula de la siguiente manera:

$$An = \frac{A_1}{n^2}$$

Dónde An es el número de trabajos que corresponden a determinado número de autores aplicando la ley de Lotka; A_1 , representa el número de trabajos elaborados por un único autor; n^2 es el número de autores para el cual queremos calcular los trabajos que le corresponderían aplicando la Ley del crecimiento exponencial elevado al cuadrado.

En este caso, la figura 13 muestra la verificación de la Ley de Lotka porque el valor de n es igual a 2.39, lo que indica que la mayoría de las publicaciones se centran en un solo autor por publicación.

5.2.4.3 Descripción de publicaciones: autores, revistas, áreas, palabras clave, años

Tabla 22 *Revistas de las publicaciones con su factor de impacto*

Revista	No. De Publicaciones	Factor de Impacto					
		JCR	Cuartil	SJR	Cuartil	CiteScore	SNIP
Journal of Business Venturing	16	5.774	Q1	5.771	Q1	8.800	4.036
International Small Business Journal	8	3.677	Q1	1.819	Q1	4.400	2.356
Entrepreneurship and Regional Development	7	1.776	Q2	1.500	Q1	3.210	1.835
Small Business Economics	7	2.421	Q2	2.150	Q1	3.470	1.969
Strategic Management Journal	7	4.461	Q1	7.651	Q1	5.820	3.246
International Journal of Entrepreneurial Behaviour & Research	6	2.030	Q1	0.640	Q1	1.610	0.919
Journal of Small Business Management	6	2.876	Q1	1.684	Q1	3.480	1.837
Economía pública, social y cooperativa	4						
Entrepreneurship Theory and Practice	4	4.916	Q1	3.694	Q1	5.390	2.325
Harvard Business Review	4	3.227	Q1	0.433	Q2	1.300	N/A
International Business Review	4	2.476	Q2	1.193	Q1	3.140	1.766
International Entrepreneurship and Management Journal	4	1.312	Q3	0.685	Q2	2.200	1.151
Human Resource Management	3	1.855	Q1	1.658	Q1	2.720	1.424
Management Decision	3	1.396	Q3	0.613	Q1	1.780	1.045
Research Policy	3	4.495	Q1	3.625	Q1	5.620	3.271
Strategic Entrepreneurship Journal	3	2.537	Q2	2.732	Q1	3.770	1.846
Academy of Management Review	2	9.408	Q1	8.041	Q1	7.500	4.097
Baltic Journal of Management	2	0.761	Q4	0.304	Q3	1.110	0.567
Estudios cooperativos	2			0.220	Q3	0.440	0.150
European Journal of International Management	2	0.575	Q4	0.407	Q3	0.960	0.448
European Journal of Marketing	2	1.333	Q3	1.003	Q1	2.280	1.337
Human Resource Development International	2	0.667	Q4	0.123	Q4	0.160	0.014
International Journal of Technology Management	2	1.036	Q4	0.450	Q2	1.250	0.622
International Marketing Review	2	1.672	Q3	0.933	Q1	2.780	1.539
Journal of European Industrial Training	2			0.033			0.257
Journal of Organizational Behavior	2	3.607	Q1	2.502	Q1	4.070	2.452
Journal of Vocational Behavior	2	2.555	Q1	1.597	Q1	3.080	1.846
Leadership & Organization Development Journal	2			0.440	Q2	1.030	0.910
Organization Studies	2	3.107	Q1	2.860	Q1	3.270	1.899
Technical Manual	2						
Estudios	45						
Libros	27						
Proceedings meetings	5						
Tesis Doctorales	3						

Fuente: Elaboración propia



Figura 14 Revistas con mayor número de artículos publicados

Fuente: Elaboración propia

En la Figura 14, se muestran las revistas con más de dos publicaciones, siendo la revista Journal Business Venturing, la de mayor cantidad de publicaciones, en total 16. Al final de la misma tabla, se detallan otro tipo de publicaciones, como son: Manuales técnicos, estudios independientes, libros, memorias de congresos y tesis doctorales.

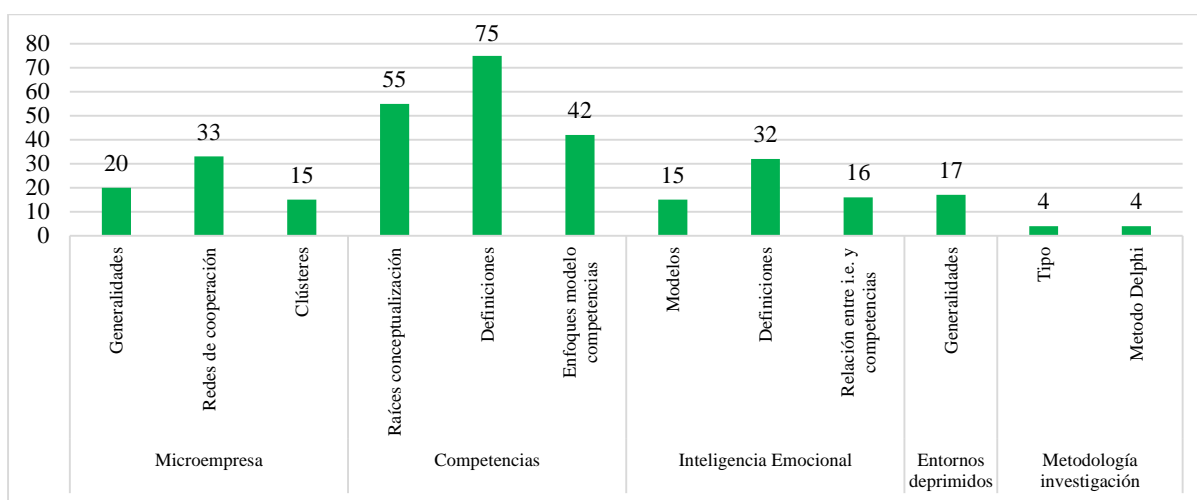


Figura 15. Áreas en la que se ubican las publicaciones

Fuente: Elaboración propia

En la figura 15, se observa el número de publicaciones por cada subárea de estudio y enlazadas con las áreas principales. Esta agrupación es la que conforma el marco teórico de la tesis.

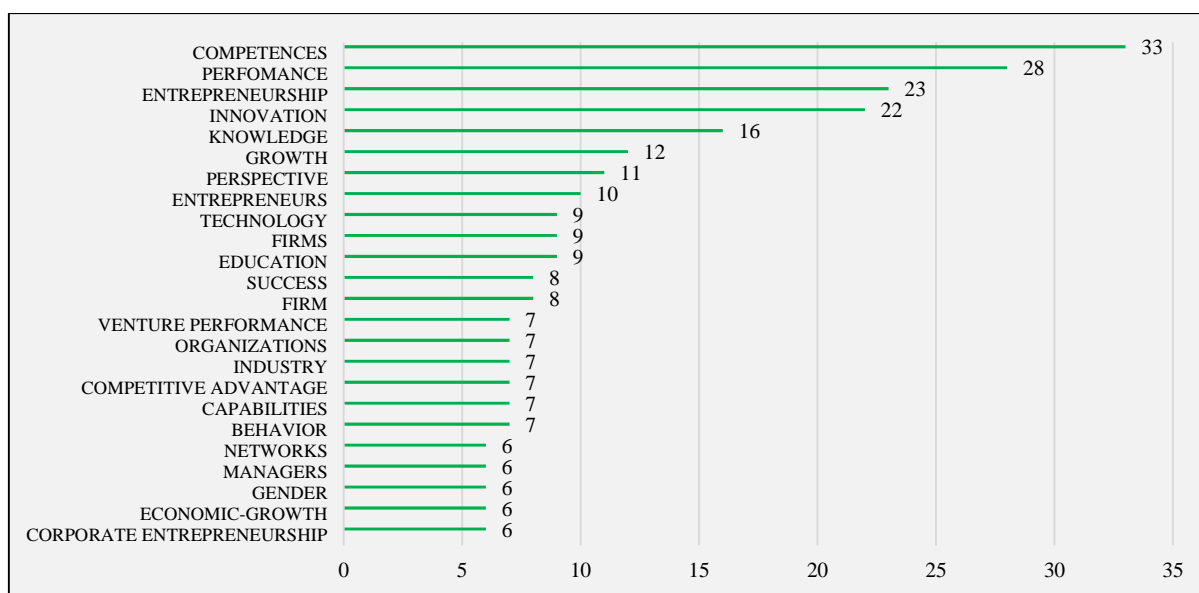


Figura 16. Palabras claves con mayor repetición en las publicaciones
Fuente: Elaboración propia

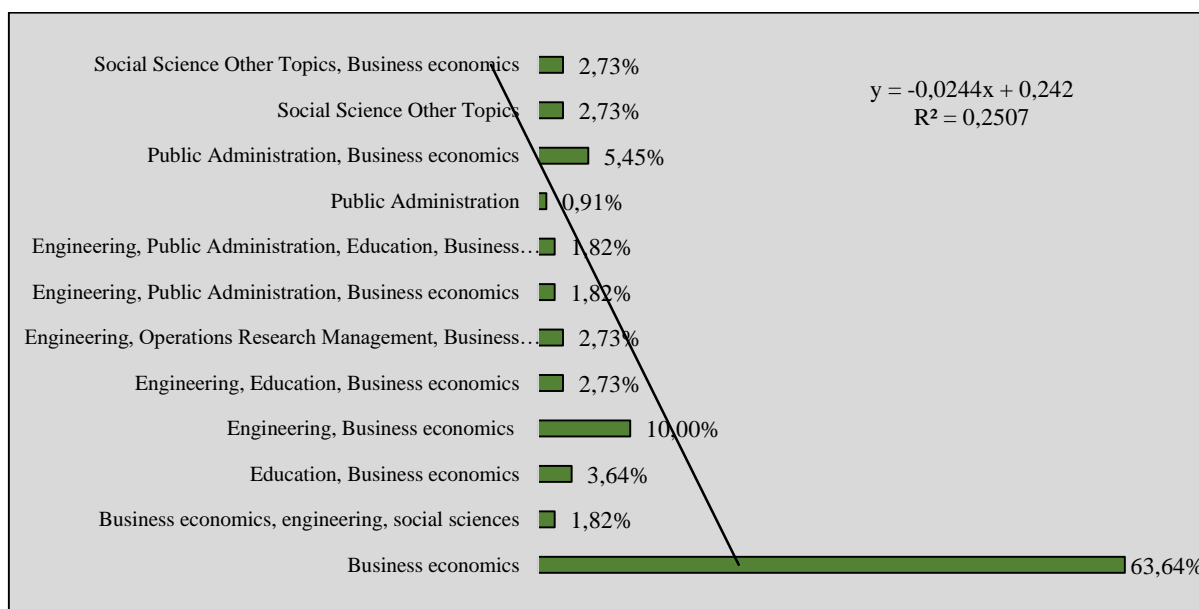


Figura 17. Áreas de investigación en las que se enmarcan las publicaciones.
Fuente: Elaboración propia

En la figura 16, se observan las palabras claves utilizadas en los artículos revisados en la literatura, y competencias es la mayor utilizada, 33 veces, seguida por performance, 28 y entrepreneurship con 23. Y en la figura 17, se detallan las áreas de investigación en las que se

enmarcan las publicaciones, siendo business economics, la de mayor aplicación con una muy alta participación que alcanza el 63,64%, las demás están bajo el 10% de participación.

5.3 REVISIÓN DE LA LITERATURA

5.3.1 Resumen de la literatura por años de las publicaciones

Para la búsqueda de la literatura que conforma el marco teórico de la presente tesis doctoral, se procedió a la distribución en cuatro grandes áreas directamente vinculadas en el tema principal de investigación: Entornos deprimidos, microempresa, inteligencia emocional y competencias. Además se incluyó en la búsqueda la literatura pertinente a la metodología utilizada en el levantamiento de información en el campo de estudio, específicamente lo que corresponde al Método Delphi.

La búsqueda se realizó en las bases de datos descritas en el análisis bibliométrico y consiste en publicaciones de artículos, libros, tesis doctorales, informes, y otras realizadas por instituciones vinculadas especialmente a los microempresarios. La literatura está actualizada, sin embargo se han considera autores que son considerados semilla, y es importante la aportación que ellos realizan al definir conceptos, características y clasificaciones que sirven como base para estudios posteriores.

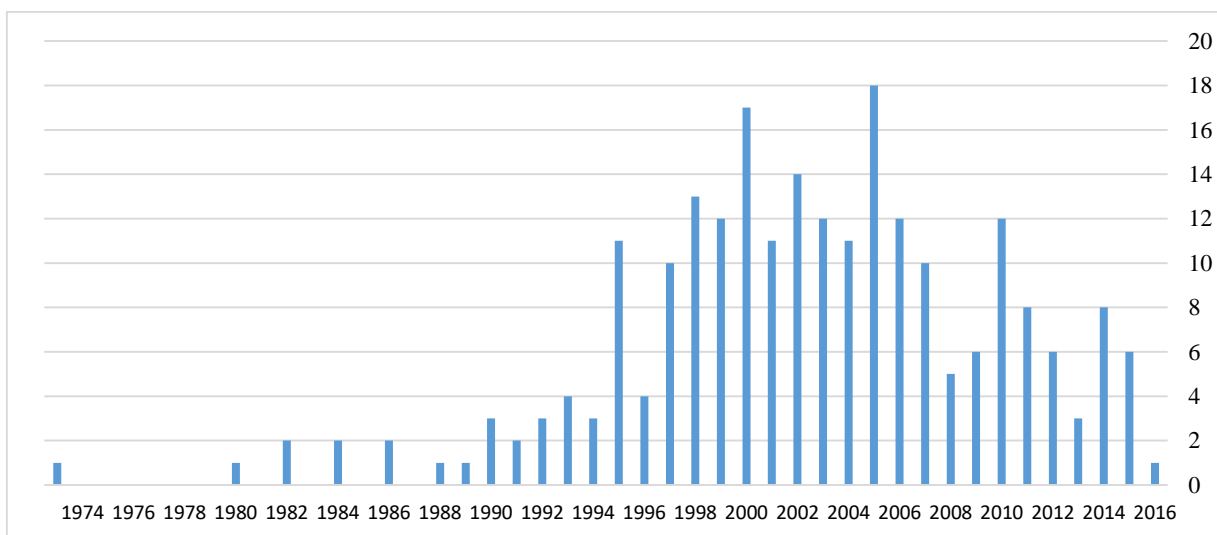


Figura 18. Número de publicaciones periodo 1974 – 2016.

Fuente: Elaboración propia

Según la figura 18, en resumen se muestra que el 19% de las publicaciones corresponden al periodo 2010 – 2016, el 49 % se encuentran en el periodo 2000 – 2009, y solamente el 32% del total de las publicaciones consideradas son inferiores al año 2000, específicamente corresponden al periodo 1974 – 1999. Por lo tanto se concluye que la literatura es actualizada, concentrándose mayoritariamente con el 68% de publicaciones posteriores al año 2000, hasta el año 2016.

5.3.2 Porcentajes de publicaciones por áreas

Las áreas con mayor participación de publicaciones en la revisión de la literatura son las que corresponden a competencias con el 40%, seguida por microempresa con el 32%. Estas dos áreas son consideradas las más importantes porque son el tema central del desarrollo de la tesis. Luego sigue inteligencia emocional con una participación del 17%, siendo esta área de mucha importancia en la intervención del estudio, porque es el factor que mayor incide en el microempresario como persona y que influye en su desarrollo laboral.

Por último están entornos deprimidos con el 6% y metodología 5%. El primero, a pesar de ser área principal por considerarse el entorno en que los microempresarios realizan sus actividades, sin embargo la literatura se centra más en datos estadísticos que muestran el nivel de desarrollo de las zonas que enmarcan el estudio; por lo tanto, la literatura sobre aspectos generales de entornos o zonas deprimidas es limitada. En el segundo caso, la metodología se centra más en conceptos originales y descripción del proceso, por lo que la bibliografía consultada se considera suficiente para explicar el procedimiento aplicado.

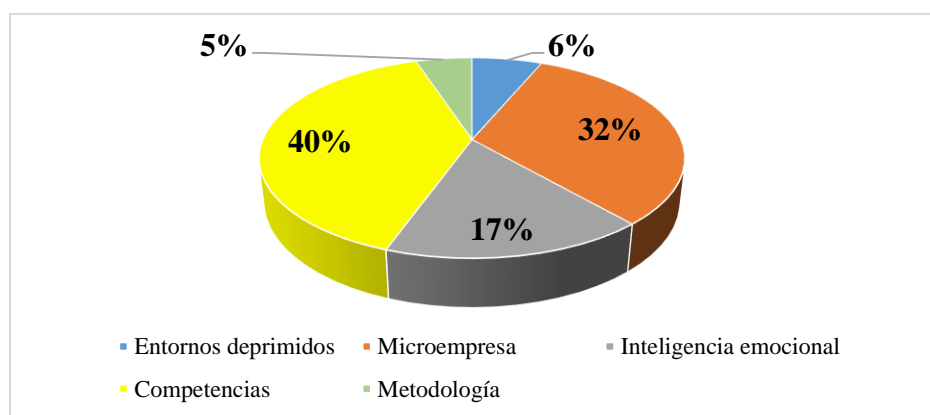


Figura 19. Áreas en las que se ubican las publicaciones de la revisión de literatura.
Fuente: Elaboración propia

5.3.3 Autores con más de dos publicaciones por área

Tabla 23 Autores con más de dos publicaciones por áreas de investigación

Autores/Área	Entornos deprimidos	Microempresa	Inteligencia emocional	Competen cias	Metodología	Total
Goleman		1	5	3		9
Llorens; Llinas				4	2	6
Boyatzis				5		5
Bar-On			3	1		4
Porter		3		1		4
Audretsch		3				3
Batjargal		3				3
Mayer			3			3
Mungaray	1	2				3
Chandler				2		2
Cherniss			2			2
Cooper			2			2
Elfring		2				2
Hernandez		2				2
Mulder				2		2
Pérez			2			2
Ruiz	1	1				2
Segarra		2				2
Spencer				2		2
Totales	2	19	17	20	2	60

Fuente: Elaboración propia

El número de autores con más de dos publicaciones se ubican en el tema de competencias, que constituye el área más importante del estado del arte, y le sigue el área de la microempresa, que también constituye un eje central en la estructura de la revisión bibliográfica, así como también el tema de inteligencia emocional ocupa el tercer lugar, ratificando que este elemento es muy vinculado con el tema de competencias y tiene incidencia en el desempeño del microempresario.

CAPITULO 6: PROPOSICIONES

6.1 JUSTIFICACIÓN DE LAS PROPUESTAS

De la revisión de la literatura y con el propósito de direccionar la investigación de acuerdo a las variables de los temas centrales, se procede a plantear las proposiciones que serán verificadas y comprobadas en el desarrollo de la tesis. Como ya hemos visto, existen muchos estudios sobre competencias, relacionadas especialmente con el capital humano, su comportamiento, las habilidades que poseen, su aplicación e incidencia en las diferentes actividades personales y laborales. Pero estudios sobre competencias relacionadas específicamente con el microempresario y en especial con el microempresario ecuatoriano hay pocos.

Y, precisamente el desconocimiento que tiene el microempresario acerca de sus competencias se convierte en un obstáculo para su normal desempeño y obstaculiza su desarrollo tanto en el ámbito profesional como en lo personal, a tal punto que sus negocios son considerados solamente como para subsistir, ya que no logran capitalizar para incrementar su patrimonio ni capital de trabajo.

Con esta premisa, consideramos que es necesario realizar la investigación en el campo de acción del sector micro empresarial, para diagnosticar los niveles de formación personal, el grado de conocimiento que tienen sobre sí mismos, en especial sobre sus competencias, las necesidades de asociación y agrupación para un desarrollo sinérgico de actividades.

Para el efecto, se ha resumido en cuatro bloques los factores que inciden en su desempeño y que tienen influencia en el entorno en el que se desenvuelven. Estos factores están resumidos en la Figura 20 que se han tratado con profusión en el apartado del Marco Teórico Conceptual.

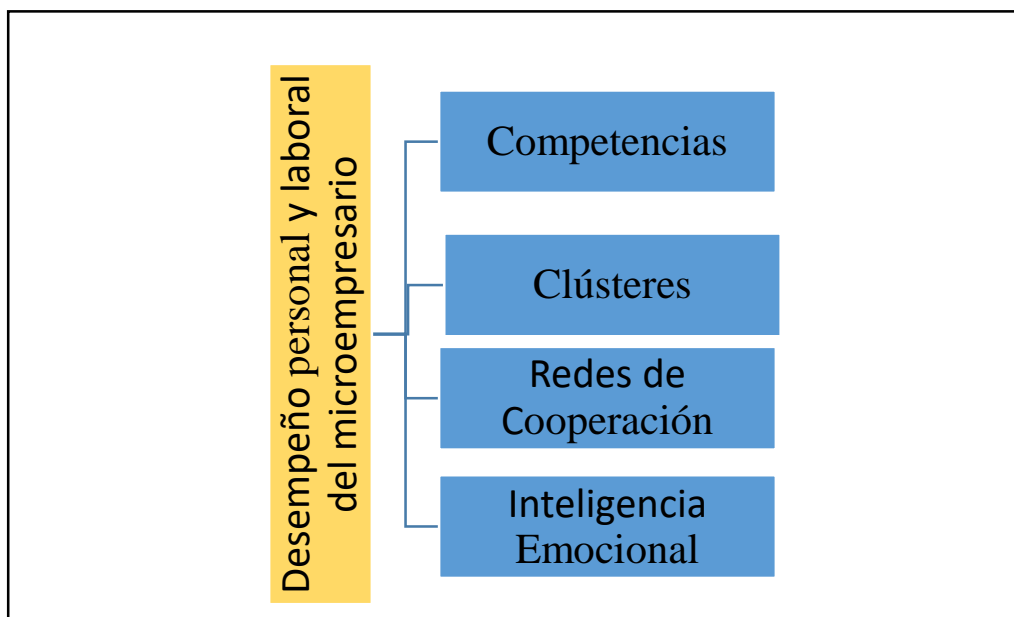


Figura 20. Factores que intervienen en el entorno en el que los microempresarios desarrollan sus actividades

Fuente: Elaboración propia

6.2 PLANTEAMIENTO DE LAS PROPUESTAS

6.2.1 Competencias de los microempresarios

El papel de los factores tradicionales de producción es revisado en el contexto económico: se hace hincapié en el capital humano, como el principal factor capaz de mejorar la eficiencia de la empresa y lograr condiciones útiles para la innovación. Como consecuencia, los procesos y sistemas de negocios están cambiando, con el fin de satisfacer tres exigencias: (Ricketts, 2002)

- frente a los continuos cambios en el contexto interno y externo
- que rigen las transacciones conectado a comportamientos oportunistas
- generación de nuevos conocimientos

El capital humano es el componente fundamental del capital intelectual, “fuente de innovación y renovación” (Stewart, 1999), Se refiere a conocimientos, competencia, capacidad y motivación que la persona trae desde afuera o genera en la organización. Resalta Stewart que no todos los recursos humanos pueden ser considerados como Capital humano.

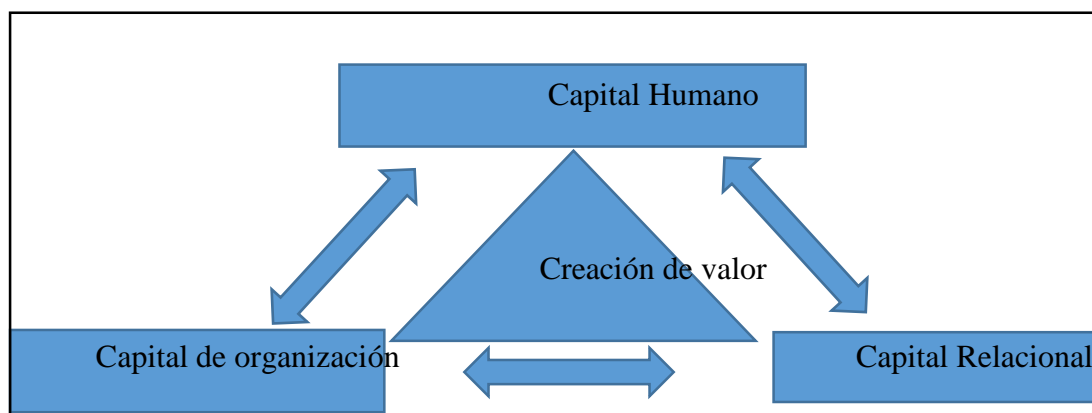


Figura 21. Interconexiones entre elementos del Capital Intelectual.
Fuente: Pagliacci (2010)

En todos los países, economía y sociedad del conocimiento destacan el papel del capital intelectual en las empresas y otras organizaciones sociales. Sin embargo, cabe señalar que la alta calidad emprendedora y empresarial es un recurso poco común, especialmente en el ámbito de la innovación. Según (Pagliacci, 2010) sólo unos pocos empresarios y gerentes están muy motivados en el acceso a la innovación, y su habilidad está en la organización empresarial, de tal manera que atraen competencias útiles donde quiera que se encuentren, ya sea en el interior o exterior de la empresa. Estas competencias constituyen una fuente superior de ventaja competitiva, porque son raras, valiosas y difíciles de imitar (Teece, 2007).

En la primeras definiciones de competencias, se las reconoce como predictores del desempeño de los empleados y del éxito que obtengan a través de su aplicación en los negocios (McClelland, 1970). Adicionalmente, añade Boyatzis (1982) que las motivaciones y los talentos de la personas, influyen también en el desempeño de manera competente y que facilitan alcanzar el éxito en lo que se relaciona al trabajo u ocupación.

La definición que establece Mulder (2007) sobre competencias de forma holística, la centra en “la habilidad para satisfacer con éxito exigencias complejas en un contexto particular”, relacionándolas directamente con el desempeño exitoso que los individuos pueden obtener mediante el correcto uso de sus competencias. Complementariamente otros autores, sostienen que también para obtener el éxito deseado, los empresarios deben orientarse hacia lo analítico y sobretodo al comportamiento.

Si bien es cierto, la identificación de las competencias que los empresarios deben aplicar en los sectores o ámbitos de sus trabajos, es importante para su vida y para garantizar el éxito; sin embargo, corren ciertos riesgos que deben asumirlos y enfrentarlos para evitar el fracaso o reveses que les puedan ocasionar malas consecuencias. De aquí es importante tener en cuenta lo que afirma Green (1999), que se debe detallar por escrito hábitos de trabajo medibles y habilidades que les permitan alcanzar los objetivos de trabajo planteados.

Con las premisas descritas, se procede a plantear las dos primeras proposiciones, que relacionan las competencias de los microempresarios con su gestión y organización de los negocios, con la finalidad de establecer su incidencia.

Propuesta 1. *El conocimiento que tienen los microempresarios de las competencias básicas que utilizan actualmente, incide directamente en la eficiencia de su gestión administrativa financiera.*

Propuesta 2. *El diseño y la aplicación de un modelo de competencias para el sector de la microempresa, mejorará sustancialmente el desempeño laboral y su organización empresarial.*

6.2.2 Clústeres de Cadenas de Valor

El concepto de valor compartido puede ser definido como las políticas y las prácticas operacionales que mejoran la competitividad de una empresa a la vez que ayudan a mejorar las condiciones económicas y sociales en las comunidades donde opera. La creación de valor compartido se enfoca en identificar y expandir las conexiones entre los progresos económico y social. Sin embargo, las empresas rara vez han abordado los problemas de la sociedad desde la perspectiva del valor y se han limitado a tratarlos como temas periféricos. Esto ha opacado las conexiones entre las preocupaciones económicas y sociales (Porter y Kramer, 2011).

Las empresas pueden crear valor económico creando valor social. Hay tres formas diferentes de hacerlo: reconcibiendo productos y mercados, redefiniendo la productividad en la cadena de valor y construyendo clústeres de apoyo para el sector en torno a las instalaciones de la empresa. Las oportunidades también diferirán notoriamente entre los diversos sectores y empresas, pero

toda empresa las tendrá. Y su variedad y alcance son mucho mayores de lo reconocido hasta ahora (Porter y Kramer, 2011).

La formación de clústeres en las economías constituye una de las vías para internalizar los procesos de I+D+i (Investigación + Desarrollo + innovación) en las empresas, así como para modernizar los tejidos productivos y comerciales de los países. Las capacidades financieras, comerciales y humanas de las empresas constituyen la base de unas competencias que, suficientemente ampliadas, pueden hacer que las corporaciones tengan un desarrollo sostenible en el tiempo. (Prahalad y Hamel, 2001).

Generar sinergias por su proximidad geográfica e interdependencia, incluso aunque su escala de empleo no sea importante y por generar valor (Roelandt y Den Hertog, 1999). Por ello, los *clústeres* familiares son empresas próximas con fuertes relaciones verticales y horizontales que incluyen una infraestructura de apoyo localizada y una visión compartida del crecimiento del negocio basada en la cooperación (Cooke y Huggins, 2002).

Los *clústeres* de empresas tienen un fuerte impacto regional (Porter, 1997), sobre todo si se encuentran en los primeros estadios de desarrollo en donde es mayoritaria el número de *clústeres* familiares. Una de las claves para que los *clústeres* de empresas familiares se puedan formar, viene dada por la confianza entre las partes en la que la inteligencia emocional (Goleman, 2013) juega un papel importante. Dicha confianza aparece en las organizaciones inteligentes quienes saben valorar correctamente e incentivar a su capital intelectual para que dé lo mejor de sí en un entorno competitivo y ofrezca su conocimiento tácito para el beneficio de la organización (Roos *et al*, 1997).

Propuesta 3. *El valor compartido entre microempresarios mediante la creación de clusters, tiene relación directa con su mejoramiento productivo y su interrelación personal que redundará en una mayor cooperación.*

6.2.3 Redes de cooperación

Cada vez más, la noción de Sistemas Nacionales de Innovación (NIS) se utiliza como un marco conceptual para discutir los tipos de vínculos y las interacciones entre los numerosos actores involucrados en el proceso de innovación.

Desde su lanzamiento en la segunda mitad de la década de 1980. NIS se ha convertido en un marco teórico utilizado como instrumento analítico y cada vez más gana popularidad como un marco para la formulación de políticas de innovación. En la literatura, sin embargo, la noción de NIS se define diferentemente (Freeman, 1995), por ejemplo, originalmente definió como la "red de instituciones de los sectores público y privado cuyas actividades e interacciones permiten iniciar, importar, modificar y difundir nuevas tecnologías".

Lundvall (1992), en su importante contribución había definido NIS como "los elementos y relaciones que interactúan en la producción, difusión y utilización de conocimientos nuevos y económicamente útiles, y se encuentra arraigada dentro de las fronteras de un estado". Metcalfe (1995) describe NIS como "ese conjunto de distintas instituciones que contribuyen individualmente y conjuntamente con el desarrollo y difusión de las nuevas tecnologías".

El concepto de clúster se enfoca en los vínculos e interdependencias entre actores en la cadena de valor que se desempeñan en el marco de la producción e innovación de productos y servicios. Los clústeres difieren de otra forma de cooperación y redes, ya que los actores involucrados en un clúster están vinculados en una cadena de valor. Los clústeres son a menudo redes intersectoriales (verticales o laterales), compuestas por empresas diferentes y complementarias alrededor de un enlace específico o conocimiento especializado en la cadena de valor (Roelandt y Den Hertog, 1999).

Tabla 24 *Enfoques: sectorial tradicional y basado en clústeres*

Enfoque sectorial	Enfoque basado en clústeres
Grupos con posiciones de redes similares	Grupos estratégicos con posiciones mayoritariamente complementarias y redes diferentes
Enfocado en industrias de producto final	Incluye consumidores, proveedores, proveedores de servicios e instituciones especializadas
Enfocado en competidores directos e indirectos	Incorpora la matriz de industrias interrelacionadas que comparten tecnología común, herramientas, información, inputs, clientes y canales
Indecisión para cooperar con rivales	La mayoría de los participantes no son competidores directos pero que comparten necesidades y limitaciones comunes
Dialoga con gobiernos que usualmente gravita hacia subsidios, protección y rivalidad limitadas	Amplio ámbito de aplicación para mejoras en áreas de preocupación común que mejorará la productividad e incrementará la competencia Un foro para un diálogo empresa-gobierno más constructivo y eficiente
Búsqueda de la diversidad en trayectorias existentes	Búsqueda de sinergias y nuevas combinaciones

Fuente: Organization for Economic Cooperation and Development (OECD, 1999). (Adaptado de Porter, 1997)

Propuesta 4. *La interacción entre redes de cooperación de microempresarios, consumidores y proveedores, permite una mejor gestión administrativa de los negocios.*

6.2.4 Aplicación de la Inteligencia Emocional

Según Goleman (2012), el concepto de inteligencia emocional ha llegado a prácticamente todos los rincones de nuestro planeta. El mundo empresarial no ha sido ajeno a esta tendencia y ha encontrado en la inteligencia emocional una herramienta inestimable para comprender la productividad laboral de las personas, el éxito de las empresas, los requerimientos del liderazgo y hasta la prevención de los desastres corporativos.

La diferencia radica en ese conjunto de habilidades que ha llamado “inteligencia emocional”, entre las que destacan el autocontrol, el entusiasmo, la empatía, la perseverancia y la capacidad para motivarse a uno mismo.

Añade Goleman (2012), una persona que carece de control sobre sus emociones negativas podrá ser víctima de un arrebató emocional que le impida concentrarse, recordar, aprender y tomar decisiones con claridad. De ahí la frase de cierto empresario de que “el estrés estupidiza a la gente”. El precio que puede llegar a pagar una empresa por la baja inteligencia emocional de su personal es tan elevado, que fácilmente podría llevarla a la quiebra.

El tiempo de los jefes competitivos y manipuladores, que confundían la empresa con una selva, ha pasado a la historia. La nueva sociedad requiere otro tipo de superior cuyo liderazgo no radique en su capacidad para controlar y someter a los otros, sino en su habilidad para persuadirlos y encauzar la colaboración de todos hacia unos propósitos comunes.

Para alcanzar el éxito en las diferentes actividades que un individuo realiza, particularmente al referirse al empresario, se hace hincapié en los que algunos autores sostienen, como es el caso de Wechsler (2008), quien afirma que los factores afectivos, personales y sociales, son necesarios para triunfar en el vida; y estos factores son influenciados totalmente por el uso de la inteligencia emocional.

Así mismo, Salovey y Mayer (2007), se refieren a la inteligencia emocional como la inclusión de la capacidad para controlar las emociones propias y las de otras personas, para guiar los

pensamientos y comportamientos que promuevan el crecimiento personal. Esta afirmación la complementan Fernández-Berrocal y Extremera (2004), quienes sostienen que la inteligencia emocional es la habilidad para reconocer y procesar información que transmiten emociones que les permiten razonar y resolver problemas de manera eficaz.

En lo que respecta particularmente al ámbito laboral, se hace énfasis al enunciado que realiza Weisinger, H. (1998), quien en su libro “La inteligencia emocional en el trabajo”, sostiene que las emociones trabajan para las personas, quienes las utilizan con el fin de que los apoyen para guiar el comportamiento y pensar la manera de mejorar los resultados.

Bajo estas premisas, se establece una proposición, en la que se vincula el uso de la inteligencia emocional con la gestión de los microempresarios:

Propuesta 5. *El uso de la inteligencia emocional en las diferentes actividades económicas de los microempresarios induce a un mejoramiento en su gestión empresarial.*

CAPITULO 7: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

7.1 INTRODUCCION

Tal como ya se ha descrito en el apartado de objetivos, la tesis doctoral tiene como finalidad principal elaborar una propuesta de un modelo de competencias aplicable a los microempresarios localizados en los entornos deprimidos, o sectores desatendidos, y que desarrollan sus actividades como medios de subsistencia, determinando las principales áreas de atención, con el propósito de proponer una alternativa que tienda a incrementar su rendimiento y mejor su calidad de vida a través del fortalecimiento personal y laboral.

Para el efecto, se aplica el Método Delphi, a través de entrevistas a dos grupos de expertos:

- El primer grupo conformado por expertos profesionales con amplia experiencia y trayectoria sobre el tema, y que se encuentren actualmente vinculados directamente con el sector micro empresarial, quienes validaron el cuestionario a ser aplicado.
- El segundo grupo conformado con expertos en el área micro empresarial y que hayan tenido o que tenga alguna vinculación con el sector, a quienes se les aplica el cuestionario de entrevistas.

Para el análisis de la información, se utiliza el análisis multivariante, a través del cual se realizan las relaciones y correlaciones entre las múltiples variables, vinculadas con las proposiciones planteadas, y aplicando la técnica del chi cuadrado, para establecer el índice de correlación.

La investigación busca analizar el desempeño, comportamientos y sobretodo las competencias de los microempresarios, clasificándolos por grupos de competencias (autoconciencia, autorregulación, motivación y habilidades sociales) sobre los que subyacen sus actividades productivas en los ámbitos empresarial, educación y social.

Concretamente, diseñar un modelo teórico descriptor del comportamiento de los microempresarios que se desenvuelven en los tres campos de acción definidos para el estudio, y determinar las competencias que aplican en su desempeño laboral y personal.

Recordamos que para alcanzar el objetivo general propuesto, es necesario plantear los objetivos específicos que permitan ir paso a paso para lograr las metas, los mismos que se detallan:

1. Determinar el estado actual de los estudios que se han realizado sobre las competencias básicas de microempresarios, mediante la revisión detallada de la literatura y el análisis bibliográfico respectivo.
2. Recopilar las principales competencias, producto de la revisión bibliográfica, según los modelos ya aplicados y aceptados científicamente y establecer las principales variables que permita agruparlos en clústeres.
3. Elaborar un cuadro detallado de las competencias determinadas en la revisión de la producción, agrupándolas por grupo y ámbitos de acción y que potencien las redes de cooperación que fortalezcan su formación en búsqueda de mejorar su productividad.
4. Diseñar la propuesta del modelo de competencias para los microempresarios de los entornos deprimidos, con las competencias identificadas agrupadas por área y actividades, que pueden ser aplicadas para el mejoramiento de la gestión, soportada por marcos conceptuales y correcta aplicación de la inteligencia emocional.

7.2 Lineamientos metodológicos

La metodología que se aplicará se establece bajo el lineamiento de las siguientes decisiones:

- 1) La utilización de la investigación exploratoria;
- 2) A partir de aspectos epistemológicos interpretativos.
- 3) A través de la técnica cualitativa que involucra a expertos, el Método Delphi.

7.2.1 Investigación cualitativa

Tradicionalmente, las técnicas cualitativas, a diferencia de los métodos cuantitativos, han enfrentado dificultades para convencer a la comunidad académica del rigor, validez y fiabilidad de estos métodos (Miles y Huberman, 2014). Sin embargo, en los últimos años se observa un crecimiento en los trabajos académicos desarrollados mediante estas técnicas (Cepeda y Martín, 2005), llegando a ser reconocidas como un enfoque válido para desarrollar investigación científica (Eisenhardt, 1995). Adicionalmente, la creciente complejidad de los métodos multivariantes, las restricciones respecto de las distribuciones de datos, los enormes tamaños muestrales y las

dificultades para comprender e interpretar los resultados han generado una insatisfacción generalizada con la información recopilada mediante estudios cuantitativos (Weber, 2004).

Por otro lado, existen diversas perspectivas filosóficas que pueden informar la investigación cualitativa. Un método de investigación es una estrategia que se maneja de acuerdo a los supuestos filosóficos subyacentes a diseño y recopilación de datos de investigación. La elección del método de la investigación influye en la manera en que el investigador recoge los datos. Métodos de investigación específicos también implican diferentes habilidades, supuestos y prácticas de investigación. En la investigación cualitativa se aplican diferentes técnicas, según el tipo de estudio que se realice. A continuación se describen las que son utilizadas con mayor frecuencia:

1. Investigación en la acción, aspira contribuir, por un lado, a las inquietudes y prácticas de las personas en una situación problemática inmediata y, por otro, a los objetivos de las ciencias sociales; todo ello, mediante una colaboración conjunta dentro de una estructura ética mutuamente aceptable. Ha sido aceptada como método válido de investigación en campos aplicados como desarrollo organizacional y educación (Kemmis y McTaggart, 1988).
2. Estudio de caso, estrategia de investigación situada en el contexto de la vida real donde las fronteras entre el objeto de estudio y el entorno no son evidentes. Ayuda a comprender fenómenos complejos mediante la captura de características significativas y globales a partir de eventos reales con el propósito de explorar, describir o explicar un fenómeno (Yin, 2003).
3. Etnografía, proviene de la antropología social y cultural donde un etnógrafo es requerido para dedicar una cantidad significativa de tiempo en el campo. Los etnógrafos se sumergen en las vidas de las personas que ellos estudian y buscan situar el fenómeno estudiado en su contexto social y cultural.
4. Teoría fundamentada, método de investigación que busca desarrollar una teoría que emerge de datos sistemáticamente recopilados y analizados. Es una metodología inductiva de descubrimiento que permite al investigador desarrollar relaciones teóricas de las características generales de un tópico mientras simultáneamente fundamenta las relaciones en observaciones empíricas o datos.

5. De prospectiva o pronóstico, que estudian el futuro, en lo que se refiere a la evolución de los factores del entorno tecno-socio-económico y sus interacciones. Es un método de estructuración de un proceso de comunicación grupal que es efectivo a la hora de permitir a un grupo de individuos, como un todo, tratar un problema complejo. (Linstone y Turoff, 2002). El método Delphi se incluye dentro de este último grupo.

7.2.2 Método Delphi

El Método Delphi es un modelo utilizado para hacer pronósticos, futurizar y se lo aplica para el planteamiento de posibles soluciones a problemas propuestos. La técnica Delphi ha evolucionado hasta tomar un formato estratégico diseñado para analizar propuestas u opiniones de expertos sobre alguna problemática (Del Rincon y Arnal, 1995). Esta técnica se describe como un proceso de aportaciones entre expertos, mediante la respuesta de cuestionarios secuenciados a través de los que se llega a una tendencia y, en el mejor de los casos, a un consenso en torno a una cuestión, sin que exista la interacción personal entre ellos. Su objetivo es, por lo tanto, consensuar la opinión de un grupo de personas en torno a una determinada problemática, cuyas soluciones o posible situación futura es difícil de predecir.

Fue ideada originalmente a comienzos de los años 50 en el seno del “Centro de Investigación RAND2 Corporation” institución estadounidense liderada por Olaf Helmer y Theodore J. Gordon, como un instrumento para realizar predicciones sobre un posible caso de catástrofe nuclear. Desde entonces, ha sido utilizado frecuentemente como sistema para obtener información sobre el futuro.

El Método Delphi consiste en la selección de un grupo de expertos a los que se les pregunta su opinión sobre cuestiones referidas a acontecimientos desconocidos o del futuro. Las estimaciones de los expertos se realizan en sucesivas rondas, anónimas, con el objeto de tratar de conseguir consenso, pero con la máxima autonomía por parte de los participantes. Por lo tanto, la capacidad de predicción del Método Delphi se basa en la utilización sistemática de un juicio emitido por un grupo de expertos.

Se sustenta en base a dos razones: en primer lugar, la mayor adecuación de las técnicas de recogida de opinión grupales frente a las individuales en estas situaciones, ya que varias personas proporcionan mejor información que una sola. En este sentido, es importante conocer la opinión

de varios expertos sobre una posible problemática, entendiendo que el consenso entre ellos dará lugar a una visión que ofrezca mayor confianza. En segundo lugar, esta técnica supera ciertas limitaciones de aquellas donde existe interacción cara a cara entre los participantes, como la influencia de sujetos dominantes, el ruido semántico, el efecto de halo y la presión del grupo hacia la conformidad (Listone y Turoff, 2002).

Es decir, el método Delphi funciona por medio de la interrogación a expertos con la ayuda de cuestionarios sucesivos, o propuesta de una problemática definida, a fin de poner de manifiesto convergencias de opiniones y deducir eventuales consensos. La encuesta se lleva a cabo de una manera anónima (actualmente es habitual realizarla haciendo uso del correo electrónico). El objetivo de los cuestionarios sucesivos, es disminuir el espacio intercuartil precisando la mediana.

La calidad de los resultados obtenidos de este proceso, depende, sobre todo, del cuidado que se ponga en la elaboración del cuestionario o en la narrativa del problema, y en la elección de los expertos consultados. En la familia de los métodos de pronóstico, habitualmente se clasifica al Método Delphi dentro de los métodos cualitativos o subjetivos dictaminados. La formulación teórica del Método Delphi propiamente dicho comprende varias modalidades de las cuales se puede citar la “presencial”, que implica la reunión física de los expertos, lo cual representa una importante restricción para realizarla.

Las principales características del método están dadas por el anonimato de los participantes (excepto el investigador), iteración (manejar tantas rondas como sean necesarias), retroalimentación (feedback) controlada, sin presiones para la conformidad, respuesta de grupo en forma estadística (el grado de consenso se procesa por medio de técnicas estadísticas) y justificación de respuestas (discrepancias/consenso).

Suelen distinguirse tres etapas o fases fundamentales en la aplicación del método, según la variada bibliografía consultada al respecto, que son:

- *Fase preliminar.* Se delimita el contexto, los objetivos, el diseño, los elementos básicos del trabajo y la selección de los expertos.
- *Fase exploratoria.* Elaboración y aplicación de los cuestionarios según sucesivas vueltas, de tal forma que con las respuestas más comunes de la primera se confecciona la siguiente.

- *Fase final.* Análisis estadísticos y presentación de la información.

Las fases descritas se las representa en el siguiente esquema del método.

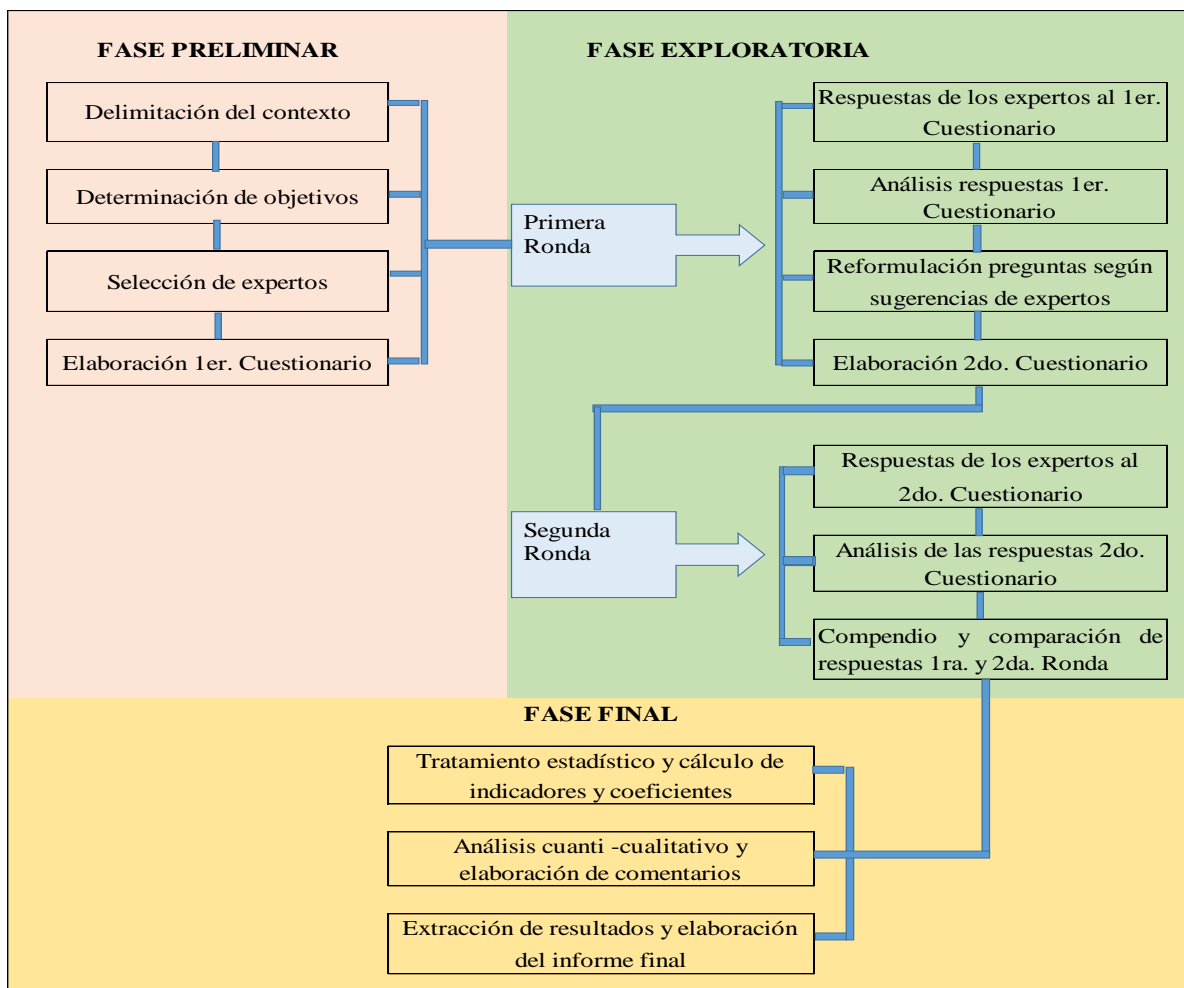


Figura 22. Esquema del Método Delphi a ser aplicado en el estudio.

Fuente: Adaptado del Centro de Política del suelo y valoraciones (CPSV) – UPC (2011), Investigación en técnicas de análisis cualitativo: el método Delphi

Para garantizar la factibilidad de la investigación, se considera como unidad de análisis y apoyo en la elaboración de los cuestionarios a 5 expertos de reconocido prestigio en gestión micro empresarial, con un conocimiento amplio de las cuatro provincias que conforman la Región 5 del Ecuador, quienes participan conjuntamente con el investigador en la etapa de edición de las preguntas para su respectiva validación, previo a la aplicación del cuestionario (ver Tabla 28).

Tabla 25 *Perfil de los expertos que diseñaron y evaluaron el cuestionario*

No.	AREA	Ciudad	Provincia	Cargo	Institución	Título	Postgrados
1	Administración	Milagro	Guayas	Gerente	Banco del Pacífico	Ingeniero Comercial	Magister en Administración de Empresas
2	Administración	Milagro	Guayas	Director	Universidad Estatal de Milagro	Economista	Magister en Administración de Empresas
3	Educación	Guaranda	Bolívar	Funcionario Vicerrectorado Académico	Universidad Estatal de Bolívar	Licenciado en Educación en Filosofía e Historia	Magister en Dirección Phd en Ciencias de la Educación
4	Educación	Santa Elena	Santa Elena	Directora	Universidad Estatal Península de Santa Elena	Ingeniera Comercial	Magister en Administración de Empresas
5	Educación	Babahoyo	Los Ríos	Subdecano	Universidad Técnica de Babahoyo	Ingeniero Comercial	Magister en Administración de Empresas

Fuente: Elaboración propia

El segundo grupo de expertos, está conformado por 20 expertos, con menor grado de formación profesional y experiencia, pero que estén vinculados a la actividad micro empresarial y con altos conocimientos e sus competencias, a quienes se les aplicará el cuestionario en dos rondas, seleccionados previamente de la siguiente manera: 10 en la provincia del Guayas, 4 en la Provincia de Los Ríos, 3 en la provincia de Bolívar y 3 en la provincia de Santa Elena, y se aplican criterios de selección que consisten en: experiencia, disponibilidad, predisposición y comunicación. En el esquema planteado del Método Delphi, estos expertos tienen participación directa en la primera y segunda ronda.

Los expertos seleccionados para la aplicación del cuestionario, fueron calificados según su formación, experiencia y ocupación actual en el área de influencia del sector microempresarial, los mismos que se detallan en la Tabla 26:

Tabla 26 *Caracterización de los expertos que participaron en la consulta*

No.	Institución a la que pertenece	Provincia	Título	Cargo que desempeña	Años de experiencia
1	Universidad Estatal de Bolívar	Bolívar	Magister	Director de carrera	15
2	Universidad Estatal de Bolívar	Bolívar	Magister	Decano	19
3	Universidad Estatal de Bolívar	Bolívar	Magister	Docente titular	12
4	Universidad Estatal de Milagro	Guayas	Magister	Director de carrera	14
5	Universidad Estatal de Milagro	Guayas	Magister	Decano	20
6	Cámara de Comercio	Guayas	Economista	Presidente	22
7	Cooperativa Santa Rosa	Guayas	Ing. Comercial	Gerente	10
8	Banco de Machala	Guayas	Magister	Gerente	12
9	Cooperativa El Sagrario	Guayas	Ing. Comercial	Gerente	9
10	Asociación de comerciantes	Guayas	Economista	Presidente	10
11	Universidad Agraria	Guayas	Magister	Docente titular	18
12	Universidad Técnica Babahoyo	Los Ríos	Magister	Subdecano	21
13	Universidad Técnica Babahoyo	Los Ríos	Magister	Director de carrera	20
14	Banco del Pichincha	Los Ríos	Ing. Comercial	Gerente	9
15	Aso. Comerciantes minoristas	Los Ríos	Economista	Presidente	13
16	Universidad Técnica Quevedo	Los Ríos	Magister	Docente titular	18
17	Cámara de comerciantes	Los Ríos	Ing. Comercial	Presidente	12
18	Universidad Téc. Santa Elena	Santa Elena	Magister	Decano	19
19	Universidad Téc. Santa Elena	Santa Elena	Magister	Director de carrera	22
20	Universidad Téc. Santa Elena	Santa Elena	Magister	Docente titular	17

Fuente: Elaboración propia

7.2.3 Coeficiente de competencia experta "K"

Se procede a utilizar la técnica del Coeficiente de competencia experta, que permite discriminar de forma más adecuada la selección de los expertos, pues no se apoya solamente en un biograma realizado sobre los jueces a partir de preguntas, sino de autovaloraciones más específicas que se realiza sobre sus competencias para llevar a cabo la acción que se le va a solicitar.

El cálculo del Coeficiente de competencia experta se efectúa a partir de la opinión mostrada por el experto sobre su nivel de conocimiento acerca del problema de investigación, así como de las fuentes que le permiten argumentar el criterio establecido. (Cabero y Barroso, 2013).

El coeficiente se obtiene mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$K = \frac{1}{2} (K_c + K_a); \text{ donde:}$$

K_c = Es el Coeficiente de conocimiento o información que tiene el experto acerca del tema o problema planteado. Es calculado a partir de la valoración que realiza el propio experto en la escala del 0 al 10, multiplicado por 0,1.

Ka= Es el denominado Coeficiente de argumentación o fundamentación de los criterios de los expertos. Este coeficiente se obtiene a partir de la asignación de una serie de puntuaciones a las distintas fuentes de argumentación que ha podido esgrimir el experto. En el cuadro 2, se ofrecen las puntuaciones usualmente utilizadas para la valoración de las fuentes de argumentación. (Romero et al., 2011)

Con los valores finales obtenidos se clasifican los expertos en tres grandes grupos:

Si K es mayor a 0,8 y menor o igual a 1: entonces hay influencia alta de todas las fuentes; si K es mayor o igual a 0,7 y menor o igual a 0,8: entonces hay influencia media de todas las fuentes; y, si K es mayor o igual a 0,5 y menor a 0,7 entonces hay influencia baja de todas las fuentes. (Cabero y Barroso, 2013).

También es importante mencionar de acuerdo con los lineamientos citados por Cabero y Barroso (2013), los expertos con valores inferiores a 0,8 no son contemplados en el estudio y por lo tanto son rechazados.

Tabla 27 *Determinación del coeficiente de competencia del experto*

Expertos	Kc	Ka	K	Validación
1	0,9	0.8	0.85	Alto
2	1	0.9	0.95	Alto
3	0.85	0.9	0.88	Alto
4	0.9	0.9	0.90	Alto
5	1	0.9	0.95	Alto
6	1	1	1.00	Alto
7	0.9	0.8	0.85	Alto
8	0.9	0.8	0.85	Alto
9	0.8	0.85	0.83	Alto
10	0.85	0.9	0.88	Alto
11	0.9	0.9	0.90	Alto
12	1	0.9	0.95	Alto
13	0.9	1	0.95	Alto
14	0.8	0.9	0.85	Alto
15	0.9	0.85	0.88	Alto
16	1	0.9	0.95	Alto
17	0.85	0.8	0.83	Alto
18	0.9	0.9	0.90	Alto
19	1	0.9	0.95	Alto
20	0.9	0.8	0.85	Alto

Fuente: Elaboración propia

El instrumento para la recolección de datos, consiste en dos cuestionarios de 20 preguntas cada uno, con respuestas que pueden ser cuantificadas y ponderadas, y para asegurar la validez y

confiabilidad del instrumento, las preguntas son relativas al grado de ocurrencia (probabilidad), importancia (prioridad).

En la elaboración de los cuestionarios, se consideró la teoría de la comunicación, con mecanismos que reduzcan los sesgos en las respuestas, preguntas claras, precisas e independientes. Son preguntas cuantitativas para calcular medias y rangos, elaboradas aplicando la escala de Linkert, con 5 ítems de respuestas.

7.3 ETAPAS DE LA INVESTIGACIÓN

Para la aplicación del método a partir de lo expresado anteriormente se establecieron las siguientes etapas para un mejor desarrollo de la investigación:

7.3.1 Planificación del criterio de los expertos

En la *planificación del criterio de expertos* se partió de la concepción inicial del problema y la selección de los expertos como pasos previos fundamentales para la aplicación del criterio. En lo referido a la concepción inicial se definieron los elementos básicos del trabajo que son los siguientes:

El objetivo a alcanzar, basado en conocer la opinión de un grupo de expertos sobre las características y competencias de los microempresarios establecidas en las proposiciones, como elementos clave para ofrecer información que servirá como componente para el diseño del modelo de competencias.

La situación actual, dada por los indicadores que clasifican los cantones como zonas deprimidas en las provincias que conforman la Región 5 del Ecuador, y la elevada participación que tienen las microempresas en el sector productivo del país, y que sin embargo no alcanzan el desarrollo recomendable para tener sostenibilidad en el tiempo, debido a su bajo rendimiento.

Los componentes o elementos necesarios para llevar a cabo el trabajo, son los factores que han dado lugar a la formulación de las proposiciones, y que conforman los ámbitos en que se desenvuelven los microempresarios, como son sus competencias, las agrupaciones en clústeres, su interacción en redes institucionales y el uso de la inteligencia emocional en las actividades empresariales.

Los expertos se seleccionaron, tal como ya se ha mencionado, según las características siguientes: años de experiencia vinculados al sector de la microempresa, en especial a la atención personalizada del micro empresario a través de programas y acciones dirigidas directamente al sector, amplio conocimiento del ámbito micro empresarial, prestigio generado por actividades relacionadas con la microempresa, reconocido en instituciones y asociaciones vinculadas a los micro empresarios, Inmerso en la actividad empresarial como funcionario o como docente con experticia en el tema, predisposición para participar en la validación, capacidad de análisis y pensamiento lógico, espíritu colectivista y autocrítico.

Elegir los expertos atendiendo a las características mencionadas propicia obtener resultados con calidad, junto a otras cualidades propias de éstos como pueden ser: la seriedad, la honestidad, la sinceridad, la responsabilidad y otras en este sentido, que hacen que las opiniones brindadas sean confiables y válidas para el objetivo propuesto.

7.3.2 Elaboración y aplicación de los instrumentos

En el segundo paso se realizó la *elaboración y aplicación de los cuestionarios*, tal como hemos mencionado con anterioridad, considerando la teoría de la comunicación, con mecanismos que reduzcan los sesgos en las respuestas, preguntas claras, precisas e independientes.

Konow y Pérez (1990) distinguen distintos tipos de preguntas para la elaboración de los cuestionarios. En este caso se utilizaron preguntas cerradas aplicando la escala de Likert, que es empleada para medir las actitudes o los comportamientos de alguien. Es una de las formas más confiables para hacerlo, a través de opciones de respuestas que van de un extremo a otro y para esta investigación se distribuyeron las respuestas en siempre, a menudo, a veces, rara vez, nunca, escogimos las *de votación* para votar por una o más de las alternativas presentadas y, las *preguntas de ranking* para ordenar siguiendo un determinado criterio una serie de características en forma desordenada.

El desarrollo y lanzamiento de la encuesta, estuvo destinada a evaluar el conocimiento que tienen los microempresarios de los entornos deprimidos sobre sus competencias personales y laborales y el grado de aplicación en sus actividades empresariales para determinar la incidencia que tienen en su desempeño y gestión administrativa. El cuestionario de 20 preguntas fue

distribuido en 5 propuestas vinculadas a las competencias y su forma de gestión. El cuestionario se desarrolló en dos rondas, cuyo propósito fue llegar a un consenso de los expertos sobre las cinco propuestas de filtro importante:

(a) si el nivel de conocimiento que tienen los microempresarios sobre sus competencias, incide en la eficiencia de su gestión;

(b) si la aplicación de un modelo de competencias mejoraría su desempeño laboral,

(c) si la agrupación de microempresarios en clústeres por afinidad de competencias incide en el mejoramiento de su gestión,

(d) si la interacción en redes incide en el mejoramiento de la gestión administrativa de los microempresarios, y

(e) si la aplicación de la competencia “inteligencia emocional” incide en su desempeño laboral, se incluyó una sección adicional de comentarios y sugerencias después de las evaluaciones de todas las prácticas.

Esta segunda etapa fue particularmente importante en cuanto a la precisión del instrumento para rediseñar las preguntas de acuerdo a las observaciones y sugerencias que los expertos realizaron y asegurar la confiabilidad de la información en la siguiente ronda.

7.3.2.1 Cuestionario para las encuestas

En el cuestionario que se aplica a los expertos sobre los microempresarios se ha clasificado de acuerdo a cuatro parámetros que conforman las variables de la investigación: Competencias, Clústeres, Redes de Cooperación e Inteligencia Emocional. En cada uno constan 4 preguntas relacionadas a las hipótesis planteadas, lo que da un total de 20 preguntas que deberán ser contrastadas de acuerdo a los criterios de los expertos, quienes tienen amplia experiencia y conocimiento del sector microempresarial.

En la aplicación del cuestionario, el experto recibe las indicaciones respectivas para que las respuestas sean analizadas previamente a marcar la respuesta que considere esté de acuerdo con las preguntas planteadas, y considerando que los cuestionarios son difíciles de cumplimentar,

fueron contestados de manera presencial. A continuación se presenta las indicaciones y ejemplos del proceso para contestar el cuestionario:

- Leer detenidamente cada afirmación y escoger sólo una respuesta, marcando con una X, en la alternativa que considera la correcta de acuerdo al conocimiento que tenga de sus competencias. Debe responder con total sinceridad, recuerde que NO hay respuestas correctas o incorrectas.
- Hay cinco alternativas en cada afirmación, que varían desde “*Nunca*” (1) hasta “*Siempre*” (5).

	1	2	3	4	5	
	Nunca	Rara vez	A veces	A menudo	Siempre	

- Ejemplo No. 1
 - Afirmación: “*Los microempresarios deben conocer a fondo sus habilidades y competencias*”
 - Posible respuesta:
 - “5” (Siempre)
 - Significado: Indica el encuestado que **Siempre** el microempresario debe conocer sus habilidades y competencias
- Ejemplo No. 2
 - Afirmación: “*La gestión administrativa de los microempresarios mejora a través de la interacción entre redes*”
 - Posible respuesta:
 - “3” (A veces)
 - Significado: Indica la persona que **A veces** la interacción entre redes mejora la gestión administrativa de los microempresarios.



  <div> Departament d'Organització d'Empreses UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA </div>						
DOCTORADO EN ORGANIZACIÓN Y DIRECCION DE EMPRESAS						
<p>Encuesta aplicada a expertos en el comportamiento de los microempresarios en el desempeño de sus actividades y según el nivel de conocimiento que tienen de sus competencias</p> <p>1. Leer detenidamente cada afirmación y escoger solo una respuesta, marcando con una X, en la alternativa que considere correcta de acuerdo al conocimiento que tenga de las competencias. Debe responder con total sinceridad, recuerde que NO hay respuestas correctas o incorrectas</p> <p>2. Hay cinco alternativas en cada afirmación, que varían desde "Nunca" hasta "Siempre"</p>						
	Preguntas	Nunca	Rara vez	A veces	A menudo	Siempre
1	Los microempresarios deben conocer a fondo sus habilidades y competencias					
2	La aplicación de las competencias inciden positivamente en el desempeño de sus actividades					
3	La gestión administrativa financiera es realizada de forma técnica y profesional					
4	Existe una relación directa entre sus competencias y su forma de gestión					
5	Un modelo de competencias diseñado específicamente para los microempresarios orienta su gestión administrativa financiera					
6	La aplicación de un modelo de competencias mejorará su desempeño laboral en las actividades empresariales					
7	El mejoramiento de la calidad de vida del empresario depende del uso adecuado de sus competencias					
8	El diseño y aplicación de un modelo de competencias es primordial en las actividades microempresariales					
9	La creación de clusters por afinidades de los microempresarios es necesaria en sus actividades productivas					
10	La agrupación de los microempresarios incide en el fortalecimiento de sus interrelaciones personales					
11	El mejoramiento productivo de los microempresarios tiene relación directa con la formación de clusters					
12	La relación interpersonal mejorada entre microempresarios logra mayor cooperación entre ellos					
13	Existe interacción entre microempresarios, consumidores y proveedores mediante redes de cooperación					
14	Las redes de cooperación inciden directamente en la gestión administrativa financiera de los microempresarios					
15	La gestión administrativa de los microempresarios mejora a través de la interacción en redes					
16	Las redes de cooperación deben estar conformadas por todos los actores: microempresarios, consumidores y proveedores					
17	Los microempresarios aplican la inteligencia emocional en sus actividades empresariales					
18	El nivel de formación personal incide directamente en su gestión administrativa					
19	El uso de la inteligencia emocional predispone al microempresario a una mayor formación personal y profesional					
20	El nivel de formación personal y profesional está en relación directa a la aplicación de la inteligencia emocional					

Figura 23. Encuesta dirigida a expertos como aplicación Método Delphi.

Fuente: Elaboración propia

7.3.2.2 Validación del cuestionario por expertos de primer nivel

El cuestionario fue sometido a la revisión, análisis y validación de cinco expertos de primer nivel, distribuidos en las cuatro provincias de la Región 5 del Ecuador, y para el efecto se les entregó el cuestionario con las siguientes indicaciones:

“Estimado colaborador experto, con la aplicación del MÉTODO DELPHI se desarrollará la metodología para la investigación a los microempresarios de la Región 5 del Ecuador, como parte de las actividades de la Tesis Doctoral “Modelo de competencias para microempresarios en entornos deprimidos”, correspondiente al programa de Doctorado en Administración y Dirección de Empresas, del Departamento de Organización de Empresas, de la Universidad Politécnica de Cataluña, Barcelona, España.

Las afirmaciones a evaluar, están distribuidas en cada una de las escalas y subescalas, por cada grupo de competencias que presenta el modelo del Método Delphi.

Se agradece el tiempo dedicado a la evaluación y recomendaciones (específicas en la Fila “Observaciones” o generales, en el punto “Recomendaciones Generales”, al final de la evaluación de afirmaciones), lo que permitirá mejorar el instrumento antes de ser aplicado a la muestra seleccionada. Para el efecto, tenga en consideración los siguientes elementos que componen el modelo:

A Elementos

1. **No. (columna A):** Corresponde al número de secuencia de la afirmación a nivel de todo el instrumento.
2. **Sec. (columna B):** Corresponde al número de secuencia de la afirmación a nivel de la sub escala o factor.
3. **Escala (Grupo):** Corresponde a los parámetros o variables en los que se distribuyen las afirmaciones a responder.
4. **Sub escala (Fila):** Comprende el conjunto general de hipótesis asociados a las variables de la escala.

5. **Factor (competencia):** Comprende la dimensión o conjunto general de afirmaciones asociadas a las sub escalas o hipótesis.
6. **Afirmación (columna C):** Es una frase que denota una expresión, acción o actividad en el contexto de un factor, sub escala o escala de competencias. Cada afirmación debe evaluarse en tres dominios: “Nivel de claridad semántica”, “Nivel de relevancia” y “Nivel de Congruencia (columnas D, E y F).
7. **Evaluación de Dominio:** (columnas D, E y F): Es parte del proceso de evaluación del instrumento del Método Delphi. Está orientado a determinar si los reactivos (afirmaciones) sometidos a la consideración de opinión del “experto” pertenecen o no al dominio definido (sub escala o factor) como también si, tomados en conjunto, tienen una proporción adecuada. También se enjuicia la bondad de la redacción de los elementos.

En este contexto, el “experto” debe considerar los siguientes tres (3) dominios a evaluar:

a. Nivel de claridad Semántica (columna D):

La afirmación se presenta en forma precisa o exacta y permite comprenderla fácilmente. La falta de claridad se refleja en la dificultad o en la imposibilidad para comprender el sentido de la afirmación y su relación con el factor o sub escala medido.

b. Nivel de Comprensión (columna E):

La afirmación presenta una adecuación al nivel de comprensión por parte de la población meta (microempresarios).

c. Nivel de Congruencia, (columna F):

Se refiere al grado de consistencia que debe presentarse entre un ítem particular (afirmación) y el factor, sub escala o escala que se desea medir.

Para la evaluación de cada dominio (columnas D, E y F), asigne un valor en la escala 1 (no aceptable) a 5 (completamente aceptable), según la siguiente escala Likert, para medir el grado de aceptación de la afirmación de cada concepto, según el criterio de evaluación “aceptabilidad”:

	1	2	3	4	5	
	No	Parcialmente		Muy	Completamente	
	aceptable	aceptable	Aceptable	aceptable	aceptable	

COLUMNAS					
A	B	C	Evaluación de Dominio (grado de aceptación)		
			D	E	F
No.	Sec.	AFIRMACIÓN	Nivel de claridad semántica	Nivel de Comprensión	Nivel de Congruencia con la escala/subescala
ESCALA: COMPETENCIAS					
<i>SUBESCALA: PROPOSICIÓN 1 - El conocimiento que tienen los microempresarios de las competencias básicas que aplican actualmente, incide directamente en la eficiencia de su gestión administrativa financiera</i>					
1	1	Los microempresarios deben conocer a fondo sus habilidades y competencias			
2	2	La aplicación de las competencias incidirá positivamente en el desempeño de sus actividades			
3	3	La gestión administrativa financiera es realizada de forma técnica y profesional			
4	4	Existe una relación directa entre sus competencias y su forma de gestión			
ESCALA: COMPETENCIAS					
<i>SUBESCALA: PROPOSICION 2 - El diseño y la aplicación de un modelo de competencias para el sector de la microempresa, mejora sustancialmente el desempeño laboral y su organización empresarial</i>					
5	1	Un modelo de competencias diseñado específicamente para los microempresarios orienta su gestión administrativa financiera			
6	2	La aplicación de un modelo de competencias mejorará su desempeño laboral en las actividades empresariales			
7	3	El mejoramiento de la calidad de vida del empresario depende del uso adecuado de sus competencias			
8	4	El diseño y aplicación de un modelo de competencias es primordial en las actividades microempresariales			
ESCALA: CLUSTERS					
<i>SUBESCALA: PROPOSICION 3 - El valor compartido entre microempresarios mediante la creación de clusters, tiene relación directa con su mejoramiento productivo y su interrelación personal, que redundará en una mayor cooperación</i>					
9	1	La creación de clusters por afinidades de los microempresarios es necesaria en sus actividades productivas			
10	2	La agrupación de los microempresarios incide en el fortalecimiento de sus interrelaciones personales			
11	3	El mejoramiento productivo de los microempresarios tiene relación directa con la formación de clusters			
12	4	La relación interpersonal mejorada entre microempresarios logra mayor cooperación entre ellos			
ESCALA: REDES DE COOPERACION					
<i>SUBESCALA: PROPOSICION 4 - La interacción entre redes de cooperación de microempresarios, consumidores y proveedores, permite una mejor gestión administrativa de los negocios</i>					
13	1	Debe existir interacción entre microempresarios, consumidores y proveedores mediante redes de cooperación			
14	2	Las redes de cooperación inciden directamente en la gestión administrativa financiera de los microempresarios			
15	3	La gestión administrativa de los microempresarios mejora a través de la interacción en redes			
16	4	Las redes de cooperación deben estar conformadas por todos los actores: microempresarios, consumidores y proveedores			
ESCALA: INTELIGENCIA EMOCIONAL					
<i>SUBESCALA: PROPOSICION 5 - El uso de la inteligencia emocional en las diferentes actividades económicas de los microempresarios, induce a un mejoramiento en su gestión empresarial</i>					
17	1	Aplican los microempresarios la inteligencia emocional en sus actividades empresariales			
18	2	El nivel de formación personal incide directamente en su gestión administrativa			
19	3	El uso de la inteligencia emocional predispone al microempresario a una mayor formación personal y profesional			
20	4	El nivel de formación personal y profesional está en relación directa a la aplicación de la inteligencia emocional			

Figura 24. Cuestionario de preguntas entregado a los expertos para validación.

Fuente: Elaboración propia

7.3.2.3 Resultados del análisis del cuestionario por los expertos

El cuestionario elaborado para el levantamiento de información a través de las entrevistas a expertos de la Región 5, fue revisado y analizado previamente por los expertos de primer nivel, quienes evaluaron el contenido del cuestionario, hicieron observaciones y sugerencias, y de acuerdo al resumen de las evaluaciones se detalla a continuación el resumen de las mismas.

Tabla 28 *Resultados por niveles de dominio*

Nivel de Claridad Semántica Grado de aceptación	Propuestas					Total general	Porcentaje
	P1	P2	P3	P4	P5		
Completamente aceptable	13	15	14	18	15	75	75%
Muy aceptable	4	4	2	1	4	15	15%
Parcialmente aceptable	1	1		1		3	3%
No aceptable			1		1	2	2%
Aceptable	2		3			5	5%
Total general	20	20	20	20	20	100	100%

Nivel de Comprensión Grado de aceptación	Propuestas					Total general	Porcentaje
	P1	P2	P3	P4	P5		
Completamente aceptable	16	16	14	15	16	77	77%
Muy aceptable	2	3	4	4	1	14	14%
No aceptable	1					1	1%
Parcialmente aceptable		1			1	2	2%
Aceptable	1		2	1	2	6	6%
Total general	20	20	20	20	20	100	100%

Nivel de Congruencia Grado de aceptación	Propuestas					Total general	Porcentaje
	P1	P2	P3	P4	P5		
Completamente aceptable	15	15	14	16	18	78	78%
Muy aceptable	5	4	4	1	2	16	16%
Aceptable		1	2	3		6	8%
Total general	20	20	20	20	20	100	100%

Fuente: Elaboración propia

Los resultados de la validación del cuestionario por parte de los expertos de primer nivel, muestran un 76,67% en la escala de completamente aceptable, el 15% muy aceptable; es decir que en suma con el 91,67% se considera válido el cuestionario, el mismo que puede ser aplicado en las entrevistas a los expertos de segundo nivel como aplicación del método Delphi, para corroborar las hipótesis planteadas.

7.3.2.4 Listado de competencias aplicado a los expertos

Además del cuestionario validados por los expertos del primer nivel, se aplicó un listado de competencias, elaborado y adaptado del modelo de Boyatzis, Goleman y Rhee (1999), del modelo ECI de Hay Group McClelland Center for Research and Innovation (2005) y competencias resultantes de la revisión de la literatura referente a competencias de empresarios.

El cuestionario de aplicación se realizó tomando como base los modelos: ECI (Emotional Competence Inventory) del Hay Group, McClelland Center for Research and Innovation, 2005 y que consiste en 4 grupos de competencias, subdividas en 18 subcompetencias cada una, resultantes de un total de 72 preguntas, y el modelo propuesto por Boyatzis, Goleman y Rhee (1999), que consta de 5 grupos de competencias, en las que se distribuyen 25 subcompetencias.

Además, a los expertos que participan en las dos rondas, se les proporcionó un listado con 62 competencias, para que a su criterio y de acuerdo a su experiencia y conocimientos de los microempresarios, seleccionen las competencias que consideran son las de mayor aplicabilidad en las actividades que desempeñan. Este listado fue elaborado tomando en consideración los siguientes elementos:

- La revisión de literatura, donde se efectuó una búsqueda en la versión en línea de las revistas indexadas en el área y dominio de investigación del Journal Citation Report (JCR) del Social Science Citation Index (SSCI), y en la Base de Datos SCOPUS, utilizando los términos “entrepreneur competences or entrepreneurship competence or entrepreneurship competencies and tema: sme or small and medium enterprises or small businesses or small enterprises or small firms”.

Como resultado, se obtuvieron aquellos artículos en los que figuran dichos términos en el título, resumen, palabras clave o incluso en el texto completo; en este último caso, se evalúa el contenido para constatar si la temática objeto de estudio del artículo corresponde a competencias de los empresarios. El proceso proporcionó un total de 110 artículos publicados en las 131 revistas que han publicado sobre competencias de empresarios, refinadas por área y dominio de investigación citadas del SSCI.

- La conformación de grupos de competencias, tomado del modelo de competencias de Boyatzis, Goleman y Rhee (2000)

Tabla 29 *Competencias asociadas por grupo*

GRUPO DE COMPETENCIAS
AUTOCONCIENCIA
AUTOREGULACION
MOTIVACIÓN/EMPATÍA
HABILIDAD SOCIAL

Fuente: Boyatzis, Goleman y Rhee (2000)

- Investigación basada en estudios previos (Llorens, Llinàs y Sabaté, 2009), (Llorens, Llinàs, Ras y Chiaramonte, 2010), en el que se fijan las 10 competencias genéricas esenciales, que deben adquirir los ingenieros que desarrollarán su actividad en las TICs:

Tabla 30 *Competencias genéricas esenciales*

Competencias Genéricas clave para ingenieros TIC
Capacidad de trabajar en equipo
Orientación al cliente
Compromiso por aprender
Resolutivo
Iniciativa - Proactivo
Innovador
Compromiso con la empresa
Capacidad de búsqueda de información
Flexible
Capacidad de comunicación

Fuente: Tesis Doctoral (Llorens, 2012)

Como resultado de la revisión de la literatura, y resumiendo las competencias que se consideran para la elaboración de la propuesta del modelo de competencias para microempresarios, se muestra en la tabla 31 el total de competencias agrupadas y seleccionadas para el efecto.

Tabla 31 *Listado total de competencias consideradas para la elaboración del modelo*

Conciencia emocional	Logro	Liderazgo
Autoevaluación	Compromiso	Catalizador del cambio
Confianza en si mismo	Iniciativa	Estrechar lazos
Mentalidad organizacional	Optimismo	Colaboración y cooperación
Heterogeneidad	Aprendizaje organizacional	Trabajo en equipo
Homogeneidad	Superar obstáculos	Transformación
Conciencia cultural	Altruismo	Asociatividad
Capacidad de absorción	Auto aprendizaje	Percepción de problemas
Autoeficacia	Capacidad cognitiva	Oportunismo
Emprendimiento	Desarrollo de otros	Levantamiento de información
Disponibilidad al cambio	Comprensión de otros	Habilidades artísticas
Autocontrol emocional	Orientación de servicio	Transferencia de conocimientos
Confiabilidad	Diversidad de aprovechamiento	Capacidad de trabajar en equipo
Diligencia	Conciencia política	Orientación al cliente
Adaptabilidad	Intermediación	Compromiso por aprender
Innovación	Proactivo	Resolutivo
Internacionalización	Apertura al diálogo	Iniciativa - Proactivo
Implementación organizacional	Visionario	Innovador
Visión global	Toma de decisiones	Compromiso con la empresa
Diseño de procesos	Negociación	Capacidad de búsqueda de información
Benchmarking	Tolerancia	Flexible
Planificación	Observador	Capacidad de comunicación
Pragmatismo	Influencia	
Independencia	Comunicación	
Asumir riesgos	Manejo de conflictos	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 32 *Inventario de competencias entregado a expertos para la selección*

Tomando como base el agrupamiento de competencias en inteligencia emocional, penetraciones de ECI - Emotional Competence Inventory de (Boyatzis, Goleman y Rhee, 1999) y el modelo ECI del Hay Group McClelland Center for Research and Innovation (2005)		
Marque con una X las competencias que usted considere tienen los microempresarios en la actualidad		
Puede señalar el número que usted crea conveniente		
Grupo	Competencia	MARCA (X)
Autoconciencia	Conciencia emocional	
	Autoevaluación	
	Confianza en si mismo	
	Mentalidad organizacional	
	Heterogeneidad	
	Homogeneidad	
	Conciencia cultural	
	Capacidad de absorción	
	Autoeficacia	
	Emprendimiento	
	Disponibilidad al cambio	
	Autocontrol emocional	
	Confiabilidad	
Auto regulación	Diligencia	
	Adaptabilidad	
	Innovación	
	Internacionalización	
	Implementación organizacional	

Motivación	Visión global
	Diseño de procesos
	Benchmarking
	Planificación
	Pragmatismo
	Independencia
	Asumir riesgos
	Logro
	Compromiso
	Iniciativa
Empatía	Optimismo
	Aprendizaje organizacional
	Superar obstáculos
	Altruismo
	Auto aprendizaje
	Capacidad cognitiva
	Desarrollo de otros
	Comprensión de otros
	Orientación de servicio
	Diversidad de aprovechamiento
Habilidad Social	Conciencia política
	Intermediación
	Proactivo
	Apertura al diálogo
	Visionario
	Toma de decisiones
	Negociación
	Tolerancia
	Observador
	Influencia
	Comunicación
	Manejo de conflictos
	Liderazgo
	Catalizador del cambio
	Estrechar lazos
	Colaboración y cooperación
	Trabajo en equipo
	Transformación
	Asociatividad
	Percepción de problemas
	Oportunismo
	Levantamiento de información
	Habilidades artísticas
	Transferencia de conocimientos

Fuente: Elaboración propia

7.3.3 Procesamiento y análisis de la información

Para el tercer paso *procesamiento y análisis de la información*, considerando que la base de datos está conformada con valores no paramétricos, en la primera ronda se procedió a ranquear las respuestas de los expertos asignándoles valores numéricos. El cuestionario consta de 20

preguntas con 5 alternativas de respuesta (siempre, a menudo, a veces, rara vez, nunca), a las que se les asignó los valores de 5, 4, 3, 2 y 1 respectivamente. Por cada experto (20 en total) se ranqueará cada pregunta del 1 al 20 donde 1 es la más valorada y 20 la menos valorada. Así, si todos los expertos valoran idealmente una pregunta como la más importante, la suma de sus valoraciones sería justamente 20 y si todos valoran mal, con la posición 20 a la misma pregunta, la suma sería 400, con lo que se evidenciaría que hay concordancia en el juicio de los expertos. Pero como los expertos respondieron de manera diferente, para evitar el juicio de que fue al azar, se procedió a ranquear los datos, dándoles un valor prioritario de acuerdo a las respuestas, por ejemplo, el ítem siempre, tiene el valor de 5, se le asigna 1 como de mayor significancia, al 4 se le asigna el 2 y así sucesivamente. Pero, como se tiene valores repetidos, en el mismo caso, al primer 5 se asigna 1, al otro 5 el 2, al otro 5 el 3, y así mismo al primer 4 se asigna 4 al otro 4 el 5, hasta llegar al último que en orden sería el 20. Entonces a los valores repetidos se reasigna el valor promedio de ese número ordinal o rango. Así, como el 5 es 1ro., 2do. 3ro. (suma 6); en promedio da 2,0 y se le asigna a todos los 5 el orden 2,0. De esta manera se procedió con todas las respuestas y los resultados se muestran en la Tabla 33.

Tabla 33 *Base de datos con los valores ranqueados de las respuestas de los expertos*

No. expertos	Preguntas																				Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	17	9	17	9	9	17	20	9	2	9	9	9	9	2	2	9	17	9	9	17	210
2	14	5,5	5,5	5,5	5,5	5,5	14	5,5	14	5,5	14	5,5	14	14	5,5	5,5	19	14	19	19	210
3	4	4	16	16	4	4	10,5	10,5	10,5	16	16	10,5	19,5	16	10,5	4	19,5	4	10,5	4	210
4	10,5	4	17	10,5	17	4	10,5	4	10,5	4	10,5	4	17	17	17	4	17	10,5	4	17	210
5	5	13	19,5	17,5	5	5	13	5	5	13	13	5	19,5	13	13	5	17,5	13	5	5	210
6	2	2	18,5	18,5	8,5	8,5	8,5	8,5	2	8,5	8,5	8,5	15	15	15	18,5	18,5	8,5	8,5	8,5	210
7	13	13	13	8	8	3	8	13	13	3	18	8	18	18	18	3	18	3	8	3	210
8	5	5	19,5	19,5	5	5	11,5	5	11,5	11,5	11,5	5	16	16	16	5	16	5	5	16	210
9	14,5	14,5	18,5	6,5	6,5	6,5	14,5	6,5	18,5	6,5	18,5	6,5	6,5	6,5	6,5	18,5	6,5	14,5	6,5	6,5	210
10	1,5	11,5	1,5	11,5	11,5	11,5	11,5	11,5	11,5	11,5	11,5	11,5	11,5	11,5	11,5	11,5	11,5	11,5	11,5	11,5	210
11	5,5	5,5	16,5	16,5	16,5	12	5,5	5,5	5,5	20	5,5	16,5	16,5	12	12	16,5	5,5	5,5	5,5	5,5	210
12	5,5	13,5	19	17,5	13,5	5,5	13,5	5,5	13,5	5,5	13,5	5,5	5,5	20	5,5	5,5	5,5	17,5	5,5	13,5	210
13	4,5	4,5	12,5	4,5	12,5	12,5	12,5	4,5	18,5	12,5	18,5	12,5	18,5	18,5	12,5	12,5	4,5	4,5	4,5	4,5	210
14	6	6	18,5	18,5	6	6	6	6	14	14	6	6	18,5	14	14	6	18,5	14	6	6	210
15	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	20	10	10	10	10	10	10	10	10	10	210
16	3,5	11,5	19	11,5	11,5	11,5	3,5	3,5	11,5	3,5	3,5	3,5	11,5	11,5	11,5	11,5	19	11,5	17	19	210
17	4	10	19,5	10	10	4	15,5	15,5	4	4	15,5	4	15,5	15,5	10	4	19,5	10	15,5	4	210
18	19,5	15,5	11	5	5	5	11	5	15,5	11	15,5	5	19,5	15,5	15,5	5	15,5	5	5	5	210
19	17	11	17	17	11	7	3	17	11	7	11	7	3	3	3	3	17	17	17	11	210
20	7,5	7,5	18	19,5	7,5	7,5	7,5	7,5	16	16	16	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	19,5	7,5	7,5	7,5	210
ΣRij	169,50	176,50	307,00	252,50	183,50	151,00	210,00	158,50	218,00	192,00	255,50	151,00	272,00	256,50	216,50	165,50	295,00	195,50	180,50	193,50	4200,00 =T
(ΣRij) ²	28.730	31.152	94.249	63.756	33.672	22.801	44.100	25.122	47.524	36.864	65.280	22.801	73.984	65.792	46.872	27.390	87.025	38.220	32.580	37.442	925.359 =U

Fuente: Elaboración propia

Se procede a realizar el cálculo del coeficiente de concordancia W de Kendall; se ha utilizado la nomenclatura y fórmulas de un conocido libro de consulta de procedimientos estadísticos: David J. Sheskin “Handbook of Parametric and Nonparametric Statistical Procedures” en su cuarta edición (Sheskin, 2007).

En la tabla 20, los datos quedan organizados en una matriz donde los expertos corresponden a las filas. Al número de expertos se le asigna la letra ***m***. Los elementos juzgados están en columnas y corresponde a las preguntas del cuestionario. Al número de preguntas que se utiliza para el cálculo determinado se lo denomina con la letra ***n***.

Para facilitar la comprensión se construye la fórmula de cálculo con los datos.

En cada columna se obtiene la suma de los valores de todos los rangos de cada práctica (R_j) y también de su cuadrado. Se denomina ***T***, a la suma de todos los ΣR_j , y ***U***, a la suma de todos los $(\Sigma R_j)^2$. Se calculan por tanto mediante las fórmulas:

$$T = \sum_{j=1}^m (\Sigma R_{ij}) \quad (1)$$

$$U = \sum_{j=1}^m (\Sigma R_{ij})^2$$

Como resultado se tiene $T = 4.200$ y $U = 925.359$

El coeficiente de concordancia de Kendall (***W***) es el cociente entre la varianza de los valores de la suma de rangos y la máxima varianza de esa suma de rangos para los valores pertinentes de ***m*** y ***n***. Para calcular la varianza (***S***) de ΣR_j , es decir el numerador del mencionado cociente aplicamos la fórmula:

$$S = \frac{n(U) - (T)^2}{n} \quad (3)$$

Reemplazando los valores en la fórmula 3,

$$S = \frac{20 (925359) - (4200)^2}{20}$$

Se obtiene como resultado $S = 43,359$

El denominador solamente tendrá el mismo valor que la varianza (numerador) en el caso de que todos los “jueces” coincidan exactamente en sus valoraciones, lo que sería un acuerdo perfecto y supondría que el valor de W sería igual a 1.

La fórmula para calcular la W de Kendall resulta:

$$W = \frac{S}{\frac{m^2 n(n^2 - 1)}{12}} \quad (4)$$

Reemplazando los valores en la fórmula:

$$W = \frac{43359}{\frac{20^2 20(20^2 - 1)}{12}}$$

Se obtiene como resultado $W = 0.163$

Si no se utiliza el valor de la varianza (S), se puede expresar W con una fórmula que permite un cálculo un poco más rápido, y como comprobación se aplica para el cálculo de W:

$$W = \frac{12 U - 3(m^2 n)(n+1)^2}{m^2 n(n^2 - 1)} \quad (5)$$

Reemplazando valores:

$$W = \frac{12 (925359) - 3(20^2 20)(20+1)^2}{20^2 20(20^2 - 1)}$$

$$W = \frac{(11104308 - 10584000)}{3192000}$$

Se obtiene también como resultado $W = 0.163$

Los valores del coeficiente “W” deben oscilar entre 0 y 1 ($0 < W < 1$), si W alcanza el valor uno ($W = 1$) entonces existe una concordancia total de criterios, mientras mayor sea el valor de W, es decir, cuanto más se acerque a uno, mayor será la concordancia entre los expertos.

Luego se aplica la Prueba de Significación de Hipótesis, planteándose la hipótesis nula y la alternativa de la siguiente forma:

H_0 : NO hay concordancia entre el juicio los expertos, $W = 0$

H_a : SI hay concordancia entre el juicio de los expertos $W \neq 0$

Se determina Chi-cuadrado calculado como:

$$\chi^2_0 = J x (n-1) x W \quad (6)$$

Reemplazando valores

$$\chi^2_0 = 20 x (20-1) x 0.163$$

$$\chi^2_0 = 61.94$$

Por otra parte, se busca el Chi-cuadrado tabulado en la tabla del percentil de la distribución Chi cuadrado con un nivel de significación α y $(n-1)$ grados de libertad, representado por $\chi^2_{\text{tab}} = X^2_{\alpha; n-1}$, y el valor en la tabla que corresponde a grados de libertad 19 con un alfa de 0,05 es = 30.14

Se compara:

$$\chi^2_{\text{cal}} = 61.94 > \chi^2_{\text{tab}} = 30.14$$

Adicionalmente en el cálculo del chi cuadrado, se obtiene:

Como p valor = **1,90E-06**, valor inferior al alfa = 0.05.

Entonces se rechaza H_0 y se infiere que SI existe concordancia de criterios preferenciales entre los expertos al considerar válida la hipótesis alternativa H_a .

En la segunda ronda, se reformularon las preguntas de acuerdo a las observaciones que hicieron los expertos en la primera ronda. Con las preguntas reformuladas se aplicó nuevamente el cuestionario, y se realizó el mismo proceso de análisis de la primera ronda, en los que se obtuvieron los siguientes resultados:

$$W = 0.188$$

$$\chi^2_{\text{cal}} = 71.30$$

$$\chi^2_{\text{cal}} = 71.30 > \chi^2_{\text{tab}} = 30.14$$

$$p \text{ valor} = \mathbf{5,54E-08}$$

Como se puede observar, los valores entre la primera y segunda ronda no difieren mucho, y en los dos casos se obtiene un coeficiente de concordancia bajo; sin embargo a través de los estadísticos de prueba como son el chi cuadrado calculado que es mayor al chi cuadro de la tabla; y el p valor que es inferior al alfa 0,05, se puede concluir con certeza que se acepta la

Ha: SI hay concordancia en el juicio de los expertos

7.4 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Con la información recogida, se procede a organizar, tabular y clasificar los datos, de tal manera que permita obtener los insumos necesarios para la elaboración de la propuesta del modelo de competencias, dirigido exclusivamente para los microempresarios que se desenvuelven en los entornos deprimidos.

7.4.1 Información recogida de los expertos.

Tanto el cuestionario de preguntas, como el listado de competencias, como ya hemos comentado con anterioridad, se aplicaron a los 20 expertos de segundo nivel, distribuidos en el ámbito de estudio de la tesis, que comprende las 4 provincias de la Región 5 del Ecuador: Guayas, Los Ríos, Bolívar y Santa Elena.

El levantamiento de información se realizó, como ya hemos comentado, a través de entrevista personal, en los casos de los expertos localizados en Guayas y Los Ríos, mientras que en las provincias de Santa Elena y Bolívar se lo realizó a través de correo electrónico y diálogos vía telefónica, en las dos rondas que establece el método Delphi.

Los datos recogidos se tabularon con el programa Excel, y con la ayuda de la tabla dinámica, se elaboraron los cuadros y gráficos respectivos. Así mismo, con la ayuda de las fórmulas estadísticas que contiene el Excel, se calcularon los índices de correlación de Pearson, y el coeficiente del Chi cuadrado, de acuerdo al estudio multivariante, en el que se relacionan las diferentes variables en relación directa con las propuestas planteadas. Considerando las escalas en que se agrupan las preguntas en relación a las propuestas, los datos tabulados se representan de la siguiente manera:

Tabla 34 *Respuestas de los expertos al cuestionario aplicado*

ESCALA: COMPETENCIAS	
<i>SUBESCALA: PROPUESTA 1 - El conocimiento que tienen los microempresarios de las competencias básicas que aplican actualmente, incide directamente en la eficiencia de su gestión administrativa financiera</i>	
Pregunta 1	Los microempresarios deben conocer a fondo sus habilidades y competencias
Pregunta 2	La aplicación de las competencias incidirán positivamente en el desempeño de sus actividades
Pregunta 3	La gestión administrativa financiera es realizada de forma técnica y profesional
Pregunta 4	Existe una relación directa entre sus competencias y su forma de gestión

	Siempre	A menudo	A veces	Rara vez	Nunca	Total Respuestas
Pregunta 1	13	3	1	3	0	20
Pregunta 2	10	7	2	1	0	20
Pregunta 3	3	2	7	8	0	20
Pregunta 4	5	5	6	4	0	20
Total	31	17	16	16	0	80

ESCALA: COMPETENCIAS						
SUBESCALA: PROPUESTA 2 - El diseño y la aplicación de un modelo de competencias para el sector de la microempresa, mejora sustancialmente el desempeño laboral y su organización empresarial						
Pregunta 5	Un modelo de competencias diseñado específicamente para los microempresarios orienta su gestión administrativa financiera					
Pregunta 6	La aplicación de un modelo de competencias mejorará su desempeño laboral en las actividades empresariales					
Pregunta 7	El mejoramiento de la calidad de vida del empresario depende del uso adecuado de sus competencias					
Pregunta 8	El diseño y aplicación de un modelo de competencias es primordial en las actividades microempresariales					
	Siempre	A menudo	A veces	Rara vez	Nunca	Total Respuestas
Pregunta 5	11	5	4	0	0	20
Pregunta 6	13	6	1	0	0	20
Pregunta 7	6	11	2	1	0	20
Pregunta 8	9	3	3	5	0	20
Total	39	25	10	6	0	80

ESCALA: CLUSTERS	
<i>SUBESCALA: PROPUESTA 3 - El valor compartido entre microempresarios mediante la creación de clusters, tiene relación directa con su mejoramiento productivo y su interrelación personal, que redundará en una mayor cooperación</i>	
Pregunta 9	La creación de clusters por afinidades de los microempresarios es necesaria en sus actividades productivas
Pregunta 10	La agrupación de los microempresarios incide en el fortalecimiento de sus interrelaciones personales
Pregunta 11	El mejoramiento productivo de los microempresarios tiene relación directa con la formación de clusters
Pregunta 12	La relación interpersonal mejorada entre microempresarios logra mayor cooperación entre ellos

	Siempre	A menudo	A veces	Rara vez	Nunca	Total Respuestas
Pregunta 9	6	9	4	1	0	20
Pregunta 10	7	11	1	0	1	20
Pregunta 11	3	5	7	3	2	20
Pregunta 12	12	4	2	0	2	20
Total	28	29	14	4	5	80

ESCALA: REDES DE COOPERACION	
<i>SUBESCALA: PROPUESTA 4 - La interacción entre redes de cooperación de microempresarios, consumidores y proveedores, permite una mejor gestión administrativa de los negocios</i>	
Pregunta 13	Debe existir interacción entre microempresarios, consumidores y proveedores mediante redes de cooperación
Pregunta 14	Las redes de cooperación inciden directamente en la gestión administrativa financiera de los microempresarios
Pregunta 15	La gestión administrativa de los microempresarios mejora a través de la interacción en redes
Pregunta 16	Las redes de cooperación deben estar conformadas por todos los actores: microempresarios, consumidores y proveedores

	Siempre	A menudo	A veces	Rara vez	Nunca	Total Respuestas
Pregunta 13	5	4	5	3	3	20
Pregunta 14	5	3	10	0	2	20
Pregunta 15	6	9	4	0	1	20
Pregunta 16	12	5	2	1	0	20
Total	28	21	21	4	6	80

ESCALA: INTELIGENCIA EMOCIONAL	
<i>SUBESCALA: PROPUESTA 5 - El uso de la inteligencia emocional en las diferentes actividades económicas de los microempresarios, induce a un mejoramiento en su gestión empresarial</i>	
Pregunta 17	Aplican los microempresarios la inteligencia emocional en sus actividades empresariales
Pregunta 18	El nivel de formación personal incide directamente en su gestión administrativa
Pregunta 19	El uso de la inteligencia emocional predispone al microempresario a una mayor formación personal y profesional
Pregunta 20	El nivel de formación personal y profesional está en relación directa a la aplicación de la inteligencia emocional

	Siempre	A menudo	A veces	Rara vez	Nunca	Total Respuestas
Pregunta 17	5	1	7	6	1	20
Pregunta 18	7	11	1	1	0	20
Pregunta 19	11	4	4	1	0	20
Pregunta 20	10	4	5	1	0	20
Total	33	20	17	9	1	80

Fuente: Elaboración propia

Así mismo, en la aplicación del listado de competencias que se aplicó a los mismos expertos, para que determinen a su criterio cuales consideran las de mayor incidencia en el desempeño de las actividades empresariales, y las que aplican en su vida cotidiana, considerando las competencias listados de acuerdo a los aportes de los autores de los artículos analizados sobre competencias de empresarios, y los modelos descritos anteriormente.

Los datos recabados se muestran en el siguiente cuadro, donde se muestran las respuestas de todos los expertos entrevistados:

Tabla 35 Competencias seleccionadas por los expertos según porcentaje de aplicación

Listado de competencias	Total	Porcentaje	Listado de competencias	Total	Porcentaje
Conciencia emocional	4	20%	Altruismo	2	10%
Autoevaluación	9	45%	Auto aprendizaje	14	70%
Confianza en sí mismo	11	55%	Capacidad cognitiva	11	55%
Mentalidad organizacional	11	55%	Desarrollo de otros	3	15%
Heterogeneidad	5	25%	Comprensión de otros	9	45%
Homogeneidad	3	15%	Orientación de servicio	11	55%
Conciencia cultural	7	35%	Diversidad de aprovechamiento	7	35%
Capacidad de absorción	5	25%	Conciencia política	1	5%
Autoeficacia	5	25%	Intermediación	10	50%
Emprendimiento	12	60%	Proactivo	13	65%
Disponibilidad al cambio	11	55%	Apertura al diálogo	12	60%
Autocontrol emocional	3	15%	Visionario	4	20%
Confiabilidad	11	55%	Toma de decisiones	9	45%
Diligencia	7	35%	Negociación	13	65%
Adaptabilidad	12	60%	Tolerancia	9	45%
Innovación	14	70%	Observador	10	50%
Internacionalización	4	20%	Influencia	6	30%
Implementación organizacional	6	30%	Comunicación	10	50%
Visión global	7	35%	Manejo de conflictos	9	45%
Diseño de procesos	6	30%	Liderazgo	10	50%
Benchmarking	6	30%	Catalizador del cambio	2	10%
Planificación	6	30%	Estrechar lazos	5	25%
Pragmatismo	7	35%	Colaboración y cooperación	15	75%
Independencia	11	55%	Trabajo en equipo	12	60%
Asumir riesgos	7	35%	Transformación	5	25%
Logro	10	50%	Asociatividad	9	45%
Compromiso	16	80%	Percepción de problemas	12	60%
Iniciativa	15	75%	Oportunismo	10	50%
Optimismo	13	65%	Levantamiento de información	6	30%
Aprendizaje organizacional	4	20%	Habilidades artísticas	2	10%
Superar obstáculos	10	50%	Transferencia de conocimientos	7	35%

Fuente: Elaboración propia

7.4.2 Principales aportaciones de la revisión de literatura

7.4.2.1 Entornos deprimidos

De acuerdo a datos del Banco Mundial, suministrados por el Instituto de Estadísticas y Censos del Ecuador, hasta el año 2016, la pobreza se mantiene en el 22,9% y también el coeficiente de desigualdad de Gini en el 0,466; los ingresos de los segmentos más pobres de la población

crecieron más rápido que el ingreso promedio. Las zonas deprimidas han experimentado una ligera mejoría, pero todavía se mantienen en esta determinación.

Sin embargo, los logros que se hayan alcanzado, están en riesgo debido a los bajos precios del petróleo y la apreciación del dólar. Contexto que fue agravado por un terremoto que afectó la zona costera noroccidental del país el 16 de abril de 2016. Entre 2014 y 2016, el desempleo urbano aumentó de 4,5% a 6,5% y el subempleo urbano aumentó de 11,7% a 18,8%. En este mismo periodo, la pobreza y el coeficiente de Gini de desigualdad permanecieron básicamente estancados.

En ausencia de una moneda local y ahorros fiscales, el gobierno se ha visto en la necesidad de reducir la aún alta inversión pública y contener el aumento del gasto corriente. Las autoridades también han movilizado diferentes fuentes de financiamiento externo y doméstico y se han realizado algunas reducciones del gasto. Así mismo, se han aplicado medidas temporales para aumentar los ingresos públicos no petroleros y restringir las importaciones. Estas políticas han permitido moderar temporalmente los efectos de los bajos precios del petróleo y financiar la reconstrucción posterior al terremoto, pero también han aumentado los pasivos públicos.

En este periodo complejo, Ecuador enfrenta el desafío de alcanzar los consensos políticos necesarios para adecuar su economía al nuevo contexto internacional, retomar una senda del crecimiento sostenible con mayor participación del sector privado y proteger los avances sociales logrados durante la bonanza. Será crítico mejorar la efectividad y progresividad de la política fiscal con el fin de lograr una consolidación que garantice la estabilidad macroeconómica a tiempo que se protege a la población más vulnerable y preserva la confianza del sector privado. En un contexto en que la inversión pública no podrá continuar siendo motor del crecimiento, es indispensable una mejora sistemática en el clima de inversiones que promueva una mayor participación privada y agilice la movilidad del capital y del trabajo a actividades emergentes. Un sector privado más robusto y flexible podría ayudar a diversificar la economía ecuatoriana, aumentar su productividad y generar empleos de calidad con el fin de promover el desarrollo y continuar con la reducción de la pobreza.

7.4.2.2 Microempresa

En términos generales, la microempresa es un negocio personal o familiar en las áreas de comercio, producción o servicios, que tiene menos de 10 empleados, la misma que es de propiedad y por una persona individual, una familia o un grupo de personas individuales de ingresos considerados bajos. Mayoritariamente son manejadas por el propietario, a quienes se los conoce como microempresarios, quienes ejercen criterios independientes sobre productos, precios, mercados y estrategias de negociación, y cuyos negocios llegan a constituirse en la más importante fuente de ingresos de la familia.

La microempresa participa en el sector productivo en un 72% aproximadamente, y son las mayores generadoras de empleo formal de los países. En general, se estima que la motivación de los microempresarios para establecer un negocio, es la falta de oportunidades de conseguir un empleo en relación de dependencia, pero también puede considerarse un número considerable que lo hace motivado por el emprendimiento y la motivación, en los que tiene mucha incidencia el nivel de formación profesional y personal que les permiten desarrollar planes y estrategias más organizados en los que se apoyan para garantizar un crecimiento en su productividad.

Las microempresas disminuyen los niveles de desempleo, sin embargo son muy flexibles ante las condiciones cambiantes del entorno en el que se desenvuelven, y sus niveles de producción no es un factor determinante en el crecimiento económico de una zona, región o país. Estos negocios carecen de infraestructura tecnológica y tienen limitaciones y problemas; entre las principales podemos mencionar el elevado índice de competencia, debido a que al montar una microempresa, el propietario no realiza un estudio para medir el nivel de competencia que va a tener; otro de los problemas o limitaciones importantes es el bajo capital de trabajo, que le impide incrementar su patrimonio y realizar otro tipo de inversiones que diversifique y aumente sus ingresos. Por lo tanto, no son rentables, y por esta razón se las establece como unidades de negocio de subsistencia.

Los microempresarios pueden fortalecer e incrementar su negocio, formando redes de cooperación y clústeres por afinidad, lo que le permitirá optimizar sus recursos, compartir clientela, diversificar sus productos; estas acciones garantizarán una mejora en sus ventas y por ende incremento de sus ingresos; así como también una mejor interrelación personal y profesional que mejorará su formación personal, permitiendo obtener mejor calidad de vida.

7.4.2.3 Inteligencia emocional

Sobre inteligencia emocional, la literatura es bastante extensa, y como aporte para el tema de competencias, se puede resumir que para aplicación en el microempresario, es válido asegurar que las personas con habilidades emocionales bien desarrolladas tienen más probabilidades de sentirse satisfechas, ser eficaces en su vida y de dominar los hábitos mentales que favorezcan su propia productividad; las personas que no pueden poner cierto orden en su vida emocional libran batallas interiores que sabotean su capacidad de concentrarse en el trabajo y pensar con claridad. Así, la inteligencia emocional se refiere a la capacidad de reconocer los propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarlos y manejar adecuadamente las relaciones que se sostienen con los demás y con las personas mismas.

Las emociones viajan de persona a persona como si se tratase de un virus. El estado de humor, emociones y temperamento de los trabajadores en general tienen efectos sobre los resultados laborales, sobre los procesos de toma de decisiones, la creatividad, las tasas de rotación, el trabajo en equipo, las negociaciones y el liderazgo. La literatura actual muestra que el afecto importa porque los individuos no son islas emocionales aisladas; cuando los trabajadores acuden al trabajo, también llevan consigo sus rasgos, estado de humor y emociones; sus experiencias y expresiones afectivas afectan a los demás.

La inteligencia emocional se incorpora ahora también a los círculos empresariales. La gente positiva suele obtener mejores resultados en el lugar de trabajo, y no es simplemente porque caigan mejor que los pesimistas. La gente positiva realiza procesos cognitivos de manera más eficiente y más apropiada. Si se está de mal humor, gran parte del esfuerzo realizado se desperdicia en el estado de ánimo. Si se está de buen humor, la postura es ser más abierto a asimilar información y gestionarla de manera efectiva. Los factores cognitivos traducidos en el constructo inteligencia siempre han sido considerados como la capacidad requerida para solucionar problemas, adaptándose a las circunstancias.

En la última década, el interés por la inteligencia emocional se ha traducido en diversas posturas técnicas, de las cuales se desprenden distintas definiciones e instrumentos de medición, no sólo en el ámbito organizacional, sino que también a nivel personal. Se ha reconocido su importancia como una nueva forma de analizar el rol que tienen las competencias no intelectuales en el accionar de

las personas y como su gestión ayuda en el razonamiento, en las decisiones y en la interacción social, es decir, en la comprensión y gestión de los factores emocionales y cognitivos, incrementando y enriqueciendo con ello el sentido de la funcionalidad de la emoción humana y la amplitud de la inteligencia humana.

De acuerdo al análisis de la evolución de las investigaciones desarrolladas tanto a nivel teórico como experimental, en los ámbitos de la inteligencia y de las emociones, un grupo de autores se ha orientado específicamente a formular modelos que permitan conformar, por una parte, marcos teóricos de la inteligencia emocional que caractericen los aspectos relevantes de las potencialidades, competencias y habilidades emocionales, y por la otra, a elaborar instrumentos de medición que experimentalmente valoricen y permitan definir perfiles emocionales de las personas.

La inteligencia emocional se encuentra en una etapa de madurez, y según las investigaciones y aportaciones que se han realizado, se presentan elementos comunes en cuanto a las capacidades para identificar y discriminar las emociones propias y las de los demás, manejar y regular esas emociones y capacidad de utilizarlas de forma adaptativa. Su desarrollo aparece marcado hacia una tendencia dirigida a modelos basados en la teoría de la inteligencia y aquellos con una base teórica en la percepción y aproximación. Se destacan los modelos orientados a la gestión organizacional, liderazgo y a la complementariedad con propuestas basadas en la inteligencia artificial. Se destacan además, los modelos asociados a procesos emocionales en el ámbito organizacional correspondiente al mejoramiento del desempeño y tecnología del rendimiento humano, liderazgo y gestión de crisis y a los procesos emocionales en torno a la regulación, autorregulación, la resiliencia y estrategias de afrontamiento.

7.4.2.4 Competencias

Desde una perspectiva orientada al trabajo, las competencias son consideradas como un conjunto específico de atributos, la diferencia con el enfoque orientado al trabajador radica en que el punto de partida es el puesto de trabajo y no el trabajador. El concepto de competencia está asociado con el análisis de las actividades profesionales y el inventario de lo que es necesario para cumplir perfectamente las misiones que un puesto de trabajo conlleva; así mismo, se relaciona con una serie de comportamientos que hay que adoptar para llevar a cabo las tareas y misiones de una

forma idónea. En consecuencia, las competencias constituyen, por un lado, un vínculo entre las misiones a llevar a cabo y los comportamientos puestos en práctica para hacerlo, y, por otro lado, las cualidades individuales necesarias para comportarse de manera satisfactoria.

Los enfoques racionalistas consideran las competencias como un fenómeno basado en atributos. Es decir, un conjunto específico de características que los trabajadores poseen y movilizan a través de comportamientos para cumplir con las misiones de su puesto de trabajo. Las diferencias de desempeño entre los trabajadores se explican por las diferencias en las competencias. Dicho de otro modo, algunos trabajadores muestran un desempeño sobresaliente debido a que poseen un conjunto superior de atributos. En cambio el enfoque interpretativo se basa en el significado que las personas otorgan al trabajo.

Un modelo de competencia es un cuadro de conocimiento, habilidades y capacidades (CHC's) que son requeridos para el desempeño superior dentro de una posición, rol, organización o cultura específicos. Cuando se desarrollan competencias para una posición u organización específicas, el conocimiento puede ser presentado como el aprendizaje, ideas o familiaridades conseguidas a través de estudio, investigación, observación, asociación o experiencia. Las habilidades se consideran “como expresión del vínculo del hombre con el objeto de estudio, con el sistema de conocimientos, está determinada por la estructura de ese objeto y sus relaciones” (González, 2003). Las capacidades representan talentos naturales o adquiridos, o aptitudes para desempeñar tareas mentales o físicas.

En consecuencia, los conceptos de competencia, habilidad y destreza son diferentes en tanto implican niveles diferentes de complejidad en torno al desarrollo del pensamiento: una gama de destrezas pueden configurar una habilidad y una gama de habilidades y destrezas pueden constituirse en una competencia. Según el nivel cognitivo del sujeto, una destreza puede considerarse como habilidad y una habilidad como una competencia. Por tanto, ambas, habilidades y destrezas no pueden hacer parte de la definición de competencia y tampoco usarse como sinónimos.

Toda corriente de pensamiento que ha surgido en torno al concepto de “talento” se sustenta en las premisas de este modelo. El modelo de competencias específicas en sus componentes, considera una combinación de habilidades cognitivas, habilidades interpersonales, habilidades de

liderazgo, motivaciones, actitudes, rasgos, y conocimientos aplicados o know how. Las competencias resultan entonces en una descripción de características o combinación de características personales asociadas a ciertos comportamientos específicos, agrupados por niveles, que al realizarse en los niveles superiores causan un desempeño sobresaliente.

El modelo de competencias genéricas, se basa en la premisa que existen ciertas conductas típicas que permiten a una persona desempeñarse “correctamente” en un puesto determinado, y que dichas conductas son generales o genéricas, dado que son las mismas que permiten a otra persona desempeñarse “correctamente” en un puesto similar en otra organización. Este modelo se sustenta en torno a las premisas de los conceptos de “mejores prácticas” y “benchmarking”. El modelo de competencias genéricas hace hincapié en los comportamientos, ya que sostiene que una competencia es una conducta o combinación de conductas que, si se realizan de una manera determinada, permitirán a cualquier persona que ocupe un rol llegar a unos resultados estándar que la organización requiere.

Este modelo se fundamenta en los comportamientos, y por lo tanto, en las habilidades interpersonales, cognitivas y de liderazgo; mientras que sólo incluye algunos conocimientos específicos en escasas ocasiones, y toma la motivación como un aspecto de la persona que soporta los comportamientos pero no es modificable o desarrollable, por lo que sólo se identifica a modo de dato anexo.

Con estas premisas, en la revisión de la literatura se identificaron competencias tanto específicas como genéricas que se consideran en la propuesta del modelo de competencias para los microempresarios, las mismas que se detallan:

De acuerdo a lo que se establece en el modelo de inteligencia emocional presentado por Goleman (1998), se identifican los siguientes grupos de competencias:

Tabla 36 *Listado de competencias distribuidas en grupos*

Grupos	Competencias
Autoconciencia	Conciencia emocional Autoevaluación justa Autoconfianza
Auto regulación	Autocontrol Confiabilidad Diligencia Adaptabilidad Innovación
Motivación	Unidad de logro Compromiso Iniciativa Optimismo
Empatía	Comprensión de otros Desarrollo de otros Orientación de servicio Diversidad de aprovechamiento Conciencia Política
Habilidad social	Influencia Comunicación Manejo de conflictos Liderazgo Catalizador del cambio Estrechar lazos Colaboración y cooperación Capacidades de equipo

Fuente: Goleman (1998)

Según los modelos de competencias de Bennet, Dunne y Carré (1999), Birenbaum (1999), Proyecto Tuning, AQU y Vicerectorat de política académica UPC (2008), se identifican las siguientes:

Tabla 37 *Listado de otros modelos de competencias*

MODELOS	COMPETENCIAS
Bennet, Dunne y Carré (1999)	Gestión de uno mismo: competencias personales y meta cognitivas Gestión de la información: comunicación, documentación e integración del conocimiento Gestión de los otros: competencias interpersonales Gestión de las tareas: gestión del tiempo y recursos, resolución de problemas y toma de decisiones
Birenbaum (1999)	<ul style="list-style-type: none"> • Cognitivas: solución de problemas, pensamiento crítico, formulación de preguntas, buscar información relevante, hacer juicios razonados, hacer un uso eficiente de la información, realizar observaciones, investigaciones, inventar y crear nuevas cosas, analizar datos, presentar los datos de forma oral y escrita... • Sociales: conducir discusiones y conversaciones, persuadir, cooperar, trabajar en grupos. • Meta – cognitivas: auto-reflexión y autoevaluación. • Afectivas: perseverancia, motivación interna, iniciativa, responsabilidad, auto eficacia, independencia, flexibilidad.
Proyecto Tuning	<ul style="list-style-type: none"> • Instrumentales <ul style="list-style-type: none"> ❖ Capacidad de análisis y de síntesis

AQU (Agència per a la Qualitat del Sistema Univesitari de Caralunya)	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Capacidad de organización y planificación ❖ Conocimiento general básico ❖ Fundamentos básicos de la profesión ❖ Comunicación oral y escrita en la lengua nativa ❖ Competencias elementales en informática ❖ Habilidad de gestión de información ❖ Resolución de problemas ❖ Toma de decisiones • Interpersonales <ul style="list-style-type: none"> ❖ Habilidades críticas y de autocrítica ❖ Trabajo en equipo ❖ Habilidades interpersonales ❖ Habilidad de trabajar en un equipo interdisciplinario ❖ Habilidad de comunicarse con expertos de otros campus ❖ Apreciación de la diversidad y la multiculturalidad ❖ Habilidad de trabajar en un contexto internacional ❖ Compromiso ético • Sistémicas <ul style="list-style-type: none"> ❖ Capacidad para aplicar el conocimiento a la práctica ❖ Habilidades de búsqueda ❖ Capacidad de aprender ❖ Capacidad de adaptarse a nuevas situaciones ❖ Capacidad de generar nuevas ideas (creatividad) ❖ Liderazgo ❖ Comprensión de las culturas y costumbres de otros países ❖ Habilidad de trabajar de forma autónoma ❖ Gestión y diseño de proyectos ❖ Iniciativa y espíritu emprendedor ❖ Preocupación por la calidad ❖ Voluntad de tener éxito ❖ Gestión de tiempo y recursos: organización, planificación; ❖ Interpersonal: comunicación, trabajo en equipo, liderazgo... ❖ Gestión de información; ❖ Personal: responsabilidad, valores éticos como el respeto al medio ambiente, confidencialidad, etc.; ❖ Instrumental: informática, comunicación oral y escrita en diferentes idiomas ❖ Ámbito académico: que incluye tanto el corpus de conocimientos, conceptos y teorías propios, así como las habilidades cognitivas necesarias para gestionarlas (pensamiento analítico, habilidades de indagación, etc.). ❖ Ámbito profesional: que incluye tanto los conocimientos relativos a técnicas, metodologías, procedimientos de trabajo o know how propio, como las habilidades cognitivas propias del profesional reflexivo (resolución de problemas, razonamiento inductivo, acción reflexiva, etc.) ❖ Ser emprendedor e innovador ❖ Sostenibilidad y compromiso social ❖ Tercera lengua ❖ Comunicación eficaz oral y escrita ❖ Trabajo en equipo ❖ Uso solvente de los recursos de información ❖ Aprendizaje autónomo

Fuente: Tesis doctoral (Areyuna, 2010)

En el modelo de bloques de construcción de competencias Employment and Training Administration (ETA), se identificaron las siguientes competencias:

Tabla 38 *Listado de competencias distribuidas en ámbitos de acción*

COMPETENCIAS			
De Trabajo	Académicas	Efectividad personal	De Gestión
Trabajo en equipo	Lectura	Habilidades	Dotación de personal
Enfoque del cliente	Escritura	interpersonales	Información
Planeación y Organización	Matemáticas	Integridad	Delegación
Pensamiento creativo	Ciencia y Tecnología	Profesionalismo	Trabajo en red
Resolución de problemas	Comunicación	Iniciativa	Monitoreo
Toma de decisiones	Pensamiento crítico	Confiabilidad	Emprendimiento
Trabajo con herramientas	Habilidades básicas	Adaptabilidad	Apoyo a otros
Programación y coordinación		flexibilidad	Motivación
Control, evaluación y riesgo		Aprendizaje permanente	Desarrollo y creatividad
Fundamentos de negocios			Planificación estratégica
Prácticas sostenibles			Preparación de presupuestos
Salud y seguridad			Determinación de roles y objetivos
			Manejo de conflictos
			Desarrollo y visión organizacional
			Monitoreo y control de recursos

Fuente: Employment and Training Administration (ETA) (2010)

De los listados descritos, se adaptaron las competencias que más se acoplan a las actividades del microempresario que se desenvuelven en los entornos deprimidos, considerando tanto el aspecto personal como el profesional. Estos modelos se utilizaron en la elaboración del listado que se puso a disposición de los expertos, para que señalen las competencias que a su criterio son las de mayor aplicación. De acuerdo a las respuestas de los expertos y la información obtenida en la revisión de la literatura se elaboró el modelo de competencias para microempresarios de las zonas deprimidas de la región 5 del Ecuador.

CAPITULO 8: RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

8.1 Contrastación del análisis empírico con las proposiciones

Para el análisis de la información, se considera la agrupación de las preguntas de acuerdo a las propuestas planteadas, que están directamente relacionadas y cuyo comportamiento va a determinar el cumplimiento o no de las propuestas. Información que sirve para establecer las prioridades de las competencias que formarán parte del modelo, de acuerdo a las necesidades de los empresarios.

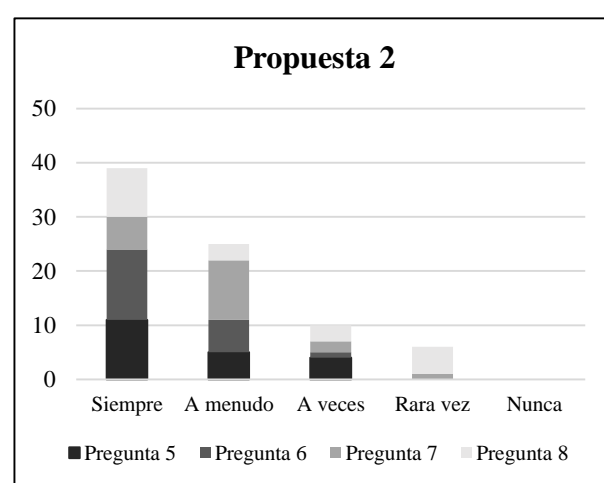
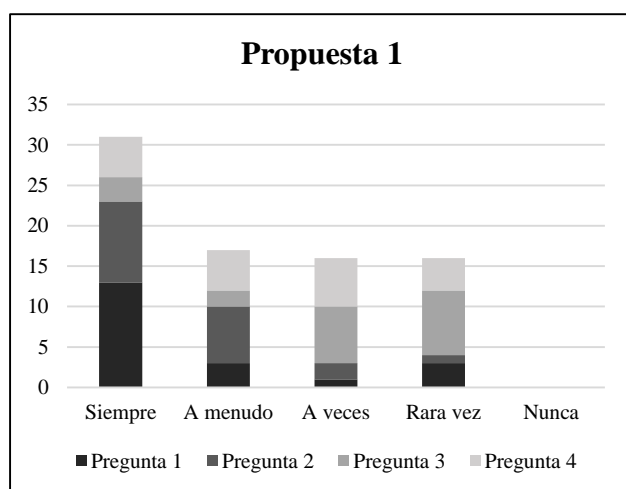
Los expertos a quienes se les aplicó el cuestionario de preguntas que se les entregó, respondieron de acuerdo a su criterio personal, a la experiencia y conocimiento que tienen del sector de la microempresa. En las dos rondas que se realizaron, se obtuvieron los resultados que se presentan en la Tabla 39, distribuidos según las opciones que se establecieron para contestar las preguntas vinculadas a cada una las propuestas elaboradas con el propósito de determinar la situación de los microempresarios.

Tabla 39 *Respuestas de los expertos en detalle según la base de datos*

Propuestas	Preguntas	Siempre	A menudo	A veces	Rara vez	Nunca	Total
PROPUESTA 1 El conocimiento que tienen los microempresarios de las competencias básicas que aplican actualmente, incide directamente en la eficiencia de su gestión administrativa financiera.	Los microempresarios deben conocer a fondo sus habilidades y competencias	13	3	1	3	0	20
	La aplicación de las competencias incidirán positivamente en el desempeño de sus actividades	10	7	2	1	0	20
	La gestión administrativa financiera es realizada de forma técnica y profesional	3	2	7	8	0	20
	Existe una relación directa entre sus competencias y su forma de gestión	5	5	6	4	0	20
PROPUESTA 2 El diseño y la aplicación de un modelo de competencias para el sector de la microempresa, mejorará sustancialmente el desempeño laboral y su organización empresarial.	Un modelo de competencias diseñado específicamente para los microempresarios orienta su gestión administrativa financiera	11	5	4	0	0	20
	La aplicación de un modelo de competencias mejorará su desempeño laboral en las actividades empresariales	13	6	1	0	0	20
	El mejoramiento de la calidad de vida del empresario depende del uso adecuado de sus competencias	6	11	2	1	0	20
	El diseño y aplicación de un modelo de competencias es primordial en las actividades microempresariales	9	3	3	5	0	20
PROPUESTA 3 El valor compartido entre microempresarios	La creación de clusters por afinidades de los microempresarios es necesaria en sus actividades productivas	6	9	4	1	0	20

mediante la creación de clusters, tiene relación directa con su mejoramiento productivo y su interrelación personal que redundará en una mayor cooperación.	La agrupación de los microempresarios incide en el fortalecimiento de sus interrelaciones personales	7	11	1	0	1	20
	El mejoramiento productivo de los microempresarios tiene relación directa con la formación de clusters	3	5	7	3	2	20
	La relación interpersonal mejorada entre microempresarios logra mayor cooperación entre ellos	12	4	2	0	2	20
PROPUESTA 4 La interacción entre redes de cooperación de microempresarios, consumidores y proveedores, permite una mejor gestión administrativa de los negocios.	Debe existir interacción entre microempresarios, consumidores y proveedores mediante redes de cooperación	5	4	5	3	3	20
	Las redes de cooperación inciden directamente en la gestión administrativa financiera de los microempresarios	5	3	10	0	2	20
	La gestión administrativa de los microempresarios mejora a través de la interacción en redes	6	9	4	0	1	20
	Las redes de cooperación deben estar conformadas por todos los actores: microempresarios, consumidores y proveedores	12	5	2	1	0	20
PROPUESTA 5 El uso de la inteligencia emocional en las diferentes actividades económicas de los microempresarios induce a un mejoramiento en su gestión empresarial.	Aplican los microempresarios la inteligencia emocional en sus actividades empresariales	5	1	7	6	1	20
	El nivel de formación personal incide directamente en su gestión administrativa	7	11	1	1	0	20
	El uso de la inteligencia emocional predispone al microempresario a una mayor formación personal y profesional	11	4	4	1	0	20
	El nivel de formación personal y profesional está en relación directa a la aplicación de la inteligencia emocional	10	4	5	1	0	20

Fuente: Elaboración propia



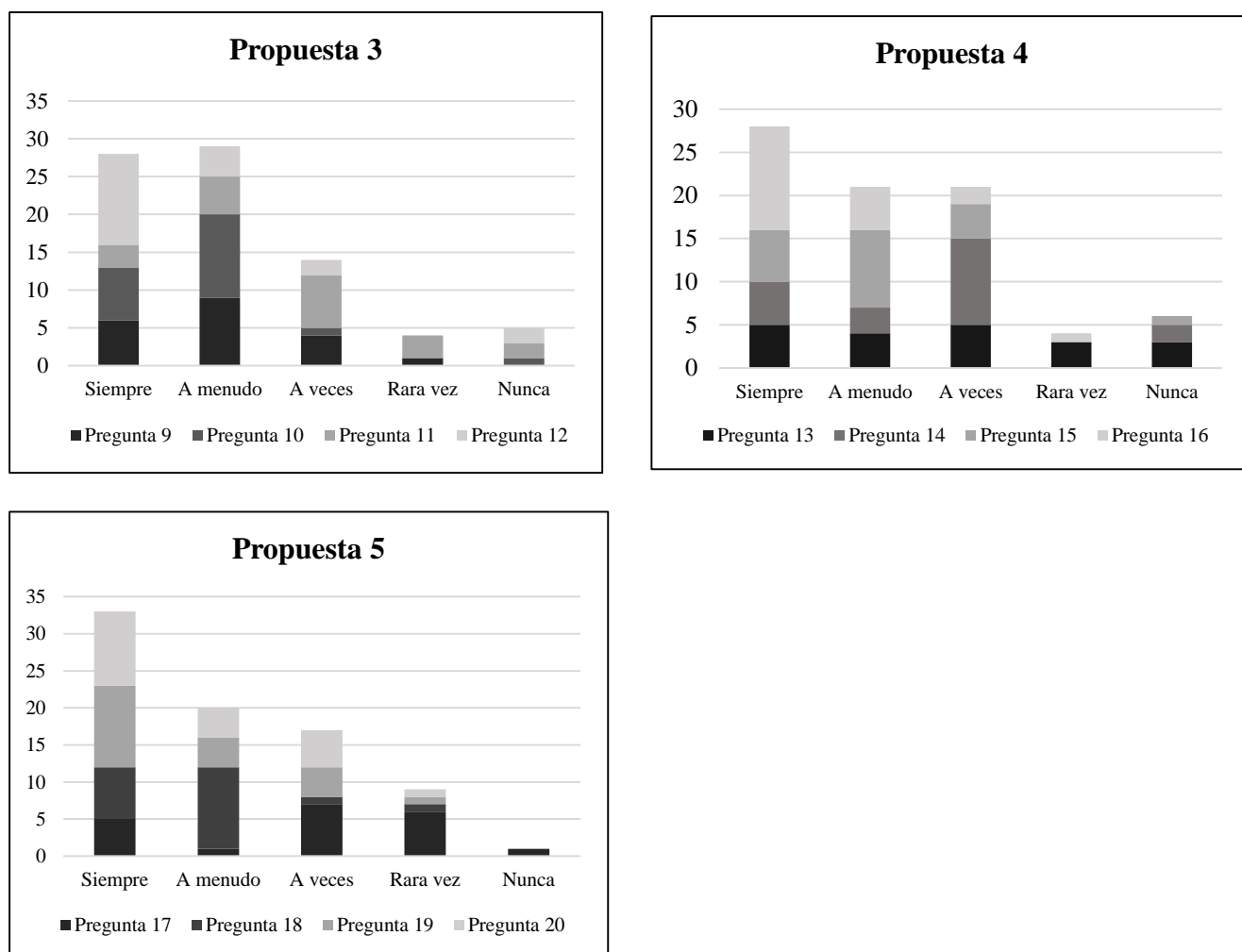


Figura 25. Respuestas de los expertos a las proposiciones.
Fuente: Elaboración propia

En la figura 25 se detalla el comportamiento de las respuestas de los expertos a las preguntas que están en relación con las propuestas, donde se observa la diversificación de las respuestas en especial con las que responden a las alternativas a veces y rara vez, en cambio en las opciones siempre y a menudo existe más proporcionalidad, aunque también muestran variaciones, las mismas que se explican en la verificación de las hipótesis. Cabe mencionar que en la opción nunca, las respuestas son muy similares en todas las proposiciones con muy pocas respuestas en esta alternativa.

De acuerdo a las respuestas de los expertos sometidos a la encuesta, se muestran los principales resultados, los mismos que en detalle verifican las proposiciones enunciadas previamente, y que por lo tanto dan lugar a la propuesta del modelo de competencias para microempresarios.

Propuesta 1. El 65% de los expertos manifiestan que los microempresarios siempre deben a conocer a fondo sus habilidades y competencias y que su aplicación inciden positivamente en el desempeño de las actividades así como en el desarrollo de la gestión empresarial que realizan en el ejercicio de sus funciones. Por lo tanto, se verifica la primera propuesta, considerando que los microempresarios deben conocer sus competencias básicas como incidente en la eficiencia de la gestión administrativa financiera.

Propuesta 2. Alrededor del 100%, es decir, casi la totalidad de los expertos entrevistados, afirman que un modelo de competencias que se diseñe direccionado a los microempresarios tiene a mejorar el desempeño laboral y la gestión en sus negocios. Bajo esta aseveración, también se verifica la proposición 2, en la que se establece la necesidad de aplicar un modelo de competencias dirigido exclusivamente a los microempresarios, para mejorar su desempeño y la eficiencia de su gestión.

Propuesta 3. El 80% de los expertos considerados para obtener la información, está de acuerdo en que la creación de clústeres a través de la agrupación de los microempresarios por afinidades, es necesario para fortalecer sus relaciones y lograr mayor cooperación entre ellos; esta acción incidirá directa y favorablemente en sus actividades productivas. Por lo tanto, la proposición 3 también se verifica, ya que el valor compartido entre microempresarios a través de la conformación de clústeres incide directamente en la mejora de producción y en fortalecimiento de las interrelaciones entre los actores.

Propuesta 4. En la cuarta proposición se establece que la interacción entre microempresarios, consumidores y proveedores mediante redes de cooperación, permitirá una mejor gestión. El 75% de los expertos están de acuerdo con esta afirmación; sin embargo hay que tener en consideración el 25% que no está en total acuerdo con esta aseveración. Sin embargo, la proposición se da por verificada, pero hay que establecer estrategias que fortalezcan esta propuesta para que el porcentaje de aceptación sea más alto por parte de los expertos.

Propuesta 5. En la proposición quinta, interviene directamente la inteligencia emocional de los microempresarios como incidente en la gestión empresarial. En esta propuesta se observa una situación especial, en la que los expertos están de acuerdo en que un correcto uso de la inteligencia emocional en la gestión microempresarial se relaciona directamente con su formación personal y

profesional, así como en la incidencia positiva en la gestión de sus negocios; sin embargo, también coinciden en que los microempresarios en la actualidad no aplican la inteligencia emocional, por lo que verifican totalmente la proposición, que establece que el uso de la inteligencia emocional induce a un mejoramiento de su gestión empresarial.

8.2 Listado de las competencias con mayor incidencia

Para la elaboración del modelo de competencias de los microempresarios, se consideran las competencias de mayor incidencia, de acuerdo a los criterios de los expertos entrevistados, y se obtuvieron los siguientes resultados, ordenados porcentualmente según el grado de aplicación en las actividades de los negocios. Estas competencias se las considera directamente para la elaboración de la propuesta del modelo para los microempresarios.

Las competencias seleccionadas son aquellas que fueron elegidas de manera coincidente por un porcentaje igual o mayor al 50% de los expertos entrevistados. En detalle, se observa en la tabla 40, que la competencia compromiso, es la de mayor participación en la selección realizada por los expertos, con un 80% de coincidencias en los criterios. Con el 75% de participación se destacan las competencias iniciativa, colaboración y cooperación. Así mismo, innovación y auto aprendizaje son las otras dos competencias que participan con el 70%. Con el 65% se tiene tres competencias: optimismo, proactivo y negociación. Las 19 competencias restantes se presentan distribuidas con porcentajes del 60% (5), 55% (7) y con el 50% (7).

Tabla 40
Competencias con mayor aplicación según criterio de expertos

Competencias	Porcentaje	Competencias	Porcentaje
Compromiso	80%	Mentalidad organizacional	55%
Iniciativa	75%	Disponibilidad al cambio	55%
Colaboración y cooperación	75%	Confiabilidad	55%
Innovación	70%	Independencia	55%
Auto aprendizaje	70%	Capacidad cognitiva	55%
Optimismo	65%	Orientación de servicio	55%
Proactivo	65%	Logro	50%
Negociación	65%	Superar obstáculos	50%
Emprendimiento	60%	Intermediación	50%
Adaptabilidad	60%	Observador	50%
Apertura al diálogo	60%	Comunicación	50%
Trabajo en equipo	60%	Liderazgo	50%
Percepción de problemas	60%	Oportunismo	50%
Confianza en sí mismo	55%		

Fuente: Elaboración propia

8.3 Elaboración de propuesta Modelo de Competencias para microempresarios

8.3.1 Antecedentes

El objetivo principal de esta tesis doctoral es presentar una propuesta de un modelo de competencias aplicado a los microempresarios de la Región 5 del Ecuador en entornos deprimidos. Para el efecto, se realizó una extensa revisión bibliográfica sobre los temas centrales de la investigación, como son la microempresa, inteligencia emocional, entornos deprimidos y en especial sobre el tema de competencias.

Además de la revisión bibliográfica, de donde se obtuvo información sobre aspectos conceptuales y modelos ya aceptados científicamente, se llevó a cabo una investigación de campo en el ámbito de acción de los microempresarios, a través de la aplicación del método Delphi, donde se entrevistaron a 20 expertos en el tema, y mediante la respectiva tabulación y análisis de la información, se verificaron las proposiciones planteadas previo al estudio.

Considerando el entorno en el que se desenvuelve el sector micro empresarial, se tomaron en cuenta las principales variables en que se pueden agrupar los microempresarios para la conformación de clústeres según afinidades y que intervienen también en la propuesta del modelo que se plantea.

Con la información recabada, se procede a organizar los datos y elaborar la propuesta del modelo de competencias, cuya finalidad es aplicarla en el área de estudio, para apoyar al microempresario a fortalecerse tanto en el plano personal como laboral, al conocer las competencias y habilidades que tengan, para que puedan potenciarlas y utilizarlos en el desempeño de sus actividades productivas, y mejorar su interrelación con todos los actores de su entorno.

8.3.2 Elementos considerados para el modelo de competencias

Para elaborar adecuadamente el modelo de competencias, se considera importante considerar los siguientes elementos que conforman la propuesta:

Listado de las competencias determinadas por los expertos y clasificadas de acuerdo al porcentaje de importancia:

Tabla 41

Competencias clasificadas por nivel de importancia

Competencias	Porcentaje	Competencias	Porcentaje
Compromiso	80%	Mentalidad organizacional	55%
Iniciativa	75%	Disponibilidad al cambio	55%
Colaboración y cooperación	75%	Confiabilidad	55%
Innovación	70%	Independencia	55%
Auto aprendizaje	70%	Capacidad cognitiva	55%
Optimismo	65%	Orientación de servicio	55%
Proactivo	65%	Logro	50%
Negociación	65%	Superar obstáculos	50%
Emprendimiento	60%	Intermediación	50%
Adaptabilidad	60%	Observador	50%
Apertura al diálogo	60%	Comunicación	50%
Trabajo en equipo	60%	Liderazgo	50%
Percepción de problemas	60%	Oportunismo	50%
Confianza en si mismo	55%		

Fuente: Elaboración propia

Agrupación de acuerdo a clústeres, según la necesidad de los microempresarios:

Tabla 42

Competencias agrupadas según clústeres

Variables para análisis de clústeres de microempresas: perfil del microempresario		
Variable	Descripción	Categoría
SEXO	Sexo	Cualitativa
EDAD	Edad	Cuantitativa
E CIVIL	Estado Civil	Cualitativa
JEFE	Jefe de Hogar	Cualitativa
FORMACIÓN	Formación Académica	Cualitativa
FORCOMP	Formación Complementaria	Cualitativa
ZONA	Zona geográfica	Cualitativa
ACTIVIDAD	Actividad económica	Cualitativa
TRABAJO	Número de trabajadores	Cuantitativa
ANTIGÜDAD	Antigüedad de la microempresa	Cuantitativa
INGR	Monto de ventas mensuales	Cuantitativa
ORIGEN	Origen de la microempresa	Cualitativa

Fuente: Elaboración propia

Conformación de grupos de competencias:

Tabla 43

Competencias agrupadas por áreas

GRUPO DE COMPETENCIAS
AUTOCONCIENCIA
AUTOREGULACION
MOTIVACIÓN
EMPATÍA
HABILIDAD SOCIAL

Fuente: Boyatzis, Goleman y Rhee (1999)

Tal como ya hemos mencionado con anterioridad, la investigación se basa también en estudios previos (Llorens, Llinàs y Sabaté, 2009), (Llorens, Llinàs, Ras y Chiaramonte, 2010), en el que se fijan las 10 competencias genéricas esenciales, que deben adquirir los ingenieros que desarrollarán su actividad en el sector TIC, básicamente recién graduados en Ingeniería Informática, de Telecomunicación y Electrónica, las mismas que se detallan a continuación:

Tabla 44

Competencias genéricas según actividad en sector TIC

Competencias Genéricas clave para ingenieros TIC
Capacidad de trabajar en equipo
Orientación al cliente
Compromiso por aprender
Resolutivo
Iniciativa - Proactivo
Innovador
Compromiso con la empresa
Capacidad de búsqueda de información
Flexible
Capacidad de comunicación

Fuente: Tesis Doctoral (Llorens, 2012)

Áreas de investigación en las que publicaron los artículos científicos, revisados y analizados sobre el tema de competencias de empresarios, que se los clasifica en ámbitos en los que subyacen las actividades productivas del microempresario:

Tabla 45

Áreas y ámbitos de investigación de las competencias

Área de investigación	Ámbito del microempresario
Business economics	EMPRESARIAL
Public Administration	
Operations Research Management Science	
Engineering	EDUCATIVO
Education Educational	
Social Sciences Other Topics	SOCIAL

Fuente: Elaboración propia

8.3.3 Propuesta del Modelo de Competencias para microempresarios

Con la aplicación de los elementos descritos, se procede a organizar y distribuir las competencias de acuerdo a los ámbitos en que el microempresario realiza sus actividades comerciales; estas áreas de influencia se determinan según sus necesidades y la aplicación práctica que pueden ejecutar, donde el microempresario debe realizar un auto análisis de sus habilidades para que pueda identificarse con las competencias que se encuentran distribuidas en los grupos

descritos. La correcta aplicación de las competencias, le permitirá desempeñarse con más organización y seguros de las decisiones que tome, direccionándose a obtener como resultado una mejor eficiencia en el desarrollo de sus actividades, y que tienda a incrementar el rendimiento de los negocios, y complementariamente tiene la oportunidad de conocerse a si mismo y alcanzar niveles altos en su formación personal y en su vida laboral.

Para una mejor comprensión de los ámbitos de acción en que se distribuyen las competencias seleccionadas, se detalla a continuación rasgos generales de las áreas:

Ámbito empresarial, se refiere a los factores externos a la micro empresa que inciden y condicionan su actividad. El ámbito empresarial es un todo, y de esta manera, la micro empresa puede considerarse como un sistema abierto al medio en el que se desenvuelve, en el que influye y recibe influencias.

Al interior de este ámbito, se distingue dos componentes, el ámbito general y el ámbito específico:

- **Ámbito general:** se refiere al marco global o conjunto de factores que afectan de la misma manera a todas las micro empresas de una determinada sociedad o ámbito geográfico.
- **Ámbito específico:** se refiere únicamente a aquellos factores que influyen sobre un grupo específico de micro empresas, que tienen características comunes y que convergen en un mismo sector de actividad.

En el ámbito empresarial se presentan un conjunto de factores que delimitan el marco externo en el que actúan las microempresas y en el que se desenvuelven de acuerdo a las circunstancias que tienen que enfrentar en determinado momento. Los siguientes son los principales factores de mayor incidencia:

1. **Factores económicos:** son todos los que tienen que ver con la economía y desarrollo de la micro empresa.
2. **Factores socioculturales:** son las diversas formas de interactuar con la sociedad.

3. **Factores político-legales:** son aquellas medidas que establecen los gobiernos y que las microempresas se ven obligadas a respetar para desarrollar sus actividades de acuerdo con las leyes del ámbito geográfico.
4. **Factores tecnológicos:** se refiere los avances y actualizaciones de la tecnología.
5. **Factores medioambientales:** son políticas que se establecen para que las microempresas velen por un buen cumplimiento de los estándares de seguridad para conservar el ambiente.

Ámbito Educativo, La educación juega un importante papel para el desarrollo de competencias que promuevan la cultura emprendedora, desde una perspectiva que trasciende el mundo empresarial y el mercado de trabajo como tal. Se aproxima al fomento de las competencias emprendedoras desde un enfoque integral e integrador, pues no se concibe el crecimiento económico sin el desarrollo, el progreso y la cohesión social. Es importante dar un salto cualitativo de una enseñanza memorística centrada en los contenidos a una enseñanza basada en las competencias que permitan a cualquier ciudadano que pase por el sistema educativo ejercer derechos y obligaciones con información, libertad, responsabilidad y solidaridad.

Se hace necesario un cambio hacia un modelo educativo basado en competencias, si se desea que lo que se enseña en los centros educativos tenga una utilidad más allá de lo académico. Se considera que la educación debe fomentar y desarrollar las competencias para resolver los problemas de la vida desde cualquier perspectiva incluida la laboral. Por ello, la educación ocupa un lugar central en la propuesta del modelo de competencias para los microempresarios.

Por lo tanto, en el modelo propuesto se detallan las principales competencias que los microempresarios deben desarrollar en el área educativa, para que fortalezcan su formación personal y profesional.

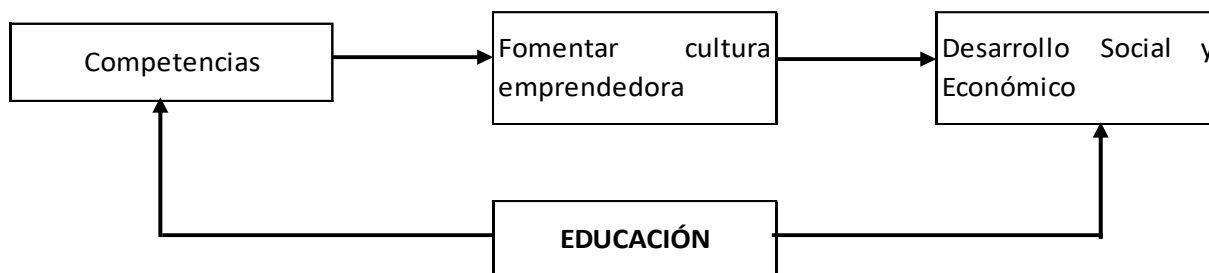


Figura 26 El papel de la educación para formar competencias.

Fuente: Martínez y Carmona (2016)

Desde esta perspectiva, la educación se orienta al desarrollo integral de la persona, su objetivo es lograr la autonomía de la persona atendiendo a sus dimensiones personal, social y económica. Por ello, la enseñanza de las competencias no se puede restringir solo a lo laboral, o a lo estrictamente académico, sino que debe contemplar la integralidad de la persona y tener en cuenta su continua interrelación con cada una de las esferas de la vida en sociedad.

Ámbito Social, Para Correa, Gallopin y Núñez (2005), las empresas están conscientes del creciente desafío de cuantificar el impacto que sus actividades, procesos, productos y servicios tienen sobre el medio ambiente y el entorno social. La tarea a la que se enfrentan es la de ser capaces de alinear su quehacer con los retos que surgen de un compromiso de responsabilidad social, por lo que se requiere un cambio de conducta que permita a las empresas ser más benéficas social y ambientalmente, lo que como resultado debe llevarlas además a una mejoría económica. Las medidas que adopten deben mitigar los impactos ambientales sin afectar las utilidades de sus propietarios, esto es, hacer uso eficiente de los recursos, traducir esas acciones en ahorros y generar un aumento en el valor de la empresa.

Tomando como base los ámbitos que señalan Porto y Castromán (2006), se los adapta a los requerimientos y necesidades del entorno social del microempresario. Estos ámbitos deben ser cumplidos a cabalidad y al mismo tiempo, y de esta manera crearán acciones de compromiso, que los hacen responsables con la sociedad.

1) Contribuir a la calidad de vida dentro de la microempresa. Las microempresas deben ser generadores de empleos y fuentes de ingresos familiares justos y oportunos, contribuyendo al desarrollo de los trabajadores y mejorando su calidad de vida. Al mismo tiempo los trabajadores,

con sus ingresos, fomentan el desarrollo de las comunidades donde radican. El mejoramiento de las habilidades de comunicación en la microempresa, el aumento de la autoestima, el manejo de las finanzas personales, el trabajo en equipo y la prevención de adicciones, generan impacto positivo en micro negocios.

2) *Cuidado y preservación del medio ambiente.* Es necesario que las microempresas cuiden el entorno que les rodea y fomenten en los trabajadores y sus familias el ánimo para preservarlo. También se espera que exijan a sus proveedores, trabajadores, autoridades y gobierno que lo hagan porque no es suficiente cumplir con las normas ambientales sino que se requiere fomentar los valores para que esto sea voluntario y permanente, para lo que es posible y deseable contar con la ayuda de organismos especializados en cuestiones ambientales.

3) *Desempeñarse con un código de ética.* El trato ético permitirá a las microempresas mantener relaciones de calidad con proveedores y clientes, resultando que más de ellos buscarán hacer negocio con esas empresas generando mayores volúmenes de venta y más ingresos como consecuencia.

4) *Vincularse con la comunidad a partir de la misión del negocio, pero también de los bienes y servicios producidos.* Las microempresas deben ejecutar acciones que propicien el desarrollo de la sociedad y que colaboren con causas sociales y de bienestar público adicional a sus actividades empresariales. El objetivo es la colaboración activa y voluntaria con la sociedad mediante la participación en actividades de apoyo sin fines de lucro y la participación de ser posible en asociaciones o gremios de índole social.

Con la descripción general de las características de los tres ámbitos de acción en que los microempresarios están inmersos, se procede a elaborar el listado de competencias que conforman el modelo propuesto:

Tabla 46 *Propuesta Modelo de competencias microempresarios por ámbitos de acción*

Grupo de competencias	Áreas de desempeño		
	Empresarial	Educativo	Social
AutoGestión (8)	-Mentalidad organizacional -Emprendimiento -Innovación	-Confianza en sí mismo -Adaptabilidad -Independencia	-Disponibilidad al cambio -Confiabilidad
Motivación (7)	-Iniciativa	-Compromiso -Autoaprendizaje -Optimismo -Capacidad cognitiva	-Logro -Superar obstáculos
Empatía (6)	-Intermediación -Negociación	-Proactivo -Observador	-Orientación de servicio -Apertura al diálogo
Habilidad Social (6)	-Trabajo en equipo -Percepción de problemas	-Liderazgo -Oportunismo	-Comunicación -Colaboración y cooperación

Fuente: Elaboración propia

El resultado final consiste en la agrupación ordenada de 27 competencias que se distribuyen de acuerdo a su influencia directa en los ámbitos de acción detallados y agrupados en las áreas que corresponden a las capacidades de: controlar las emociones (autoconciencia), controlar los impulsos (autorregulación), hacer conciencia de los sentimientos (empatía) y relacionarse con el entorno (capacidad social).

La Tabla 46 muestra además las competencias propuestas para que el microempresario las aplique:

1. en el ámbito empresarial se espera que fortalezca su gestión y logre alcanzar el rendimiento efectivo de sus negocios.
2. en el ámbito formativo, la aplicación de las competencias lo motivarán para que emprenda actividades que tiendan a mejorar su preparación profesional.
3. en el ámbito social, el uso adecuado de las competencias pueden lograr una interrelación más estrecha con los demás actores de su entorno.

Definiciones de los componentes del modelo de competencias para microempresarios

Tomando como referencia los conceptos y definiciones que constan en Emotional Competence Inventory (ECI); la guía de investigación y manual técnico Emotional and Social Competency Inventory (ESCI) (Hay Group, 2005); y la Real Academia de la Lengua Española, se construyeron las diferentes definiciones que componen el modelo de competencias adaptado a las actividades y necesidades de los microempresarios en entornos deprimidos.

Autoconciencia, Es un constructo que representa la capacidad de reconocer los estados internos, preferencias, recursos e intuiciones, así como su efecto sobre otros, cuyas marcas de identidad son: Confianza en sí mismo, autoevaluación realista, auto desaprobación del sentido del humor

- **Compromiso**, capacidad que tiene el ser humano para tomar conciencia de la importancia que tiene al cumplir con el desarrollo de su trabajo dentro del tiempo estipulado para ello.
- **Innovación**, supone una renovación de productos o de la propia empresa, generalmente actualizándose a las demandas del mercado. En muchos casos, el éxito de una empresa depende del grado de innovación, debido a que esta característica puede ser el rasgo distintivo que le haga tener éxito.
- **Proactivo**, actitud presente en las personas, que no permiten que las situaciones difíciles los superen; que toman la iniciativa sobre su propia vida y trabajan en función de aquello que creen puede ayudarlos a estar mejor.
- **Mentalidad organizacional**, es un proceso enfocado en el desarrollo de la creatividad, donde el empresario debe abrir su mente a los cambios que día a día se ofrece en el mercado, sea este local, regional, nacional e internacional. El desarrollo de habilidades, es el principal aspecto o elemento que integra la mentalidad organizacional, hacer la diferencia con responsabilidad es producto de éxito. Estas habilidades se enmarcan en el liderazgo, organización, planeación, innovación, toma de decisiones, creatividad e innumerables aspectos que hacen de la persona un especialista en enfrentar cualquier evento de tipo empresarial.
- **Liderazgo**, es la función que ocupa una persona que se distingue del resto y es capaz de tomar decisiones acertadas para el grupo, equipo u organización que preceda, inspirando al resto de los que participan de ese grupo a alcanzar una meta común.

- **Auto aprendizaje**, es la forma de aprender por uno mismo. Se trata de un proceso de adquisición de conocimientos, habilidades, valores y actitudes, que la persona realiza por su cuenta ya sea mediante el estudio o la experiencia. Un sujeto enfocado al autoaprendizaje busca por sí mismo la información y lleva adelante las prácticas o experimentos de la misma forma.
- **Confianza en sí mismo**, es una actitud que permite a los individuos tener una visión positiva acerca de ellos mismos. Las personas que confían en **sí** mismos creen en sus habilidades, sienten que tienen control sobre sus vidas y creen que son capaces de hacer lo que planean y esperan.
- **Oportunismo**, es una habilidad que consiste en aprovechar las oportunidades, es decir los momentos propicios para realizar determinadas acciones. Estas circunstancias pueden obedecer a situaciones azarosas o a fallas de otros.

Auto regulación, Es un constructo que representa la capacidad de controlar o redirigir impulsos y modos perturbadores La propensión a suspender el juicio a pensar antes de actuar y sus marcas de identidad son: Honradez e integridad, Comodidad con la ambigüedad, Apertura al cambio.

- **Iniciativa**, es la cualidad que poseen algunas personas de poder por sí mismos iniciar alguna cuestión, bien sea comenzar un proyecto, o buscar soluciones a alguna problemática. Lo que se debe tener en cuenta con este término es que una de sus características principales es que la iniciativa nace de cada persona, es decir, no hay ningún factor externo que lo impulse para lograr su objetivo.
- **Negociación**, Es la destreza para ejecutar una cosa o capacidad y disposición para negociar y conseguir los objetivos a través de unos hechos en relación las personas, bien a título individual o bien en grupo.
- **Apertura al diálogo**, Indicación del deseo de entablar un conversatorio, mediante una invocación al destinatario. También consiste en un saludo o llamada de atención con los que se da inicio al diálogo, que es una forma de comunicación verbal o escrita en la que se comunican dos o más personas en un intercambio de información, alternándose el papel de emisor y receptor.
- **Trabajo en equipo**, es la actitud para realizar actividades en el que intervienen varios individuos donde cada uno hace una parte pero todos con un objetivo común. Es una de las

condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva porque permite que haya un compañerismo.

- **Disponibilidad al cambio**, Es la capacidad para adaptarse a los cambios, modificando si fuera necesario su propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nueva información o cambios del medio, ya sean del entorno exterior, de la propia organización, del cliente o de los requerimientos del trabajo en sí. Esta competencia hace referencia a la versatilidad en el comportamiento, a la emisión de conductas adaptativas y no tanto a los cambios de tipo cognitivos o en los sistemas de valores, expectativas o creencias.
- **Superar obstáculos**, es una parte de la vida interna de un ser humano que tiene que ver con aquellas situaciones o cuestiones que este vaya sorteando, para bien claro está, en lo que respecta a sus aspiraciones, o las metas que se haya propuesto en la vida.
- **Colaboración**, actitud que permite a una persona involucrarse en un proceso mediante el cual varias personas se asocian para la realización de un trabajo o actividad, repartándose tareas y roles, prestándose mutuamente ayuda, coordinando esfuerzos, con el fin de alcanzar el objetivo previsto
- **Observador**, persona que acostumbra mirar las cosas con mucha atención y detenimiento y capta aspectos de ellas que pasan desapercibidos a otras personas, para adquirir algún conocimiento sobre su comportamiento o características.

Motivación, es un constructo que representa los estímulos que mueven a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación. Este término está relacionado con el de voluntad y el del interés; en otras palabras, es la voluntad para hacer un esfuerzo, por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal.

- **Optimismo**, es una actitud positiva que el ser humano escoge ante una problemática o difícil situación por la cual atraviesa en un momento determinado de su vida. El ser optimista permite observar en las cosas o situaciones malas, oportunidades y desafíos para crecer como ser humano, aprender de los errores, y adquirir impulso para continuar en la lucha de su objetivo.

- **Logro**, actitud dirigida hacia la obtención o consecución de aquello que se ha venido intentando desde hace un tiempo y a lo cual también se le destinaron esfuerzos tanto psíquicos como físicos para finalmente conseguirlo y hacerlo una realidad.
- **Emprendimiento**, es una iniciativa de un individuo que asume un riesgo económico o que invierte recursos con el objetivo de aprovechar una oportunidad que brinda el mercado. El sujeto que inicia un negocio o que crea una pequeña empresa por su propia iniciativa se conoce como emprendedor.
- **Capacidad cognitiva**, son las competencias relacionadas con la cognición, que es la facultad, consciente o inconsciente, de tomar la información que se recibe, y procesarla en base a conocimientos previamente adquiridos. Así pues, cuando se habla de capacidades cognitivas se está hablando de todas esas habilidades que tiene el cerebro para funcionar y trabajar con la información que se adquiere del medio ambiente.
- **Confiabilidad**, capacidad de una persona de desempeñar una función requerida, en condiciones establecidas durante un período de tiempo determinado; impacta directamente sobre los resultados de la empresa, debiendo aplicarse no sólo a máquinas o equipos aislados sino a la totalidad de los procesos que constituyen la cadena de valor de la organización.
- **Orientación de servicio**, capacidad de anticiparse para identificar cuáles son las necesidades del cliente y encontrar la forma de ofrecer un servicio y una atención que no solo cubra esas necesidades de forma efectiva sino que además, supere las expectativas.

Habilidad social, es un constructo en el que intervienen las conductas necesarias para interactuar y relacionarse con los demás de forma efectiva y mutuamente satisfactoria; es importante destacar que son aspectos observables, medibles y modificables, donde entra en juego el otro; no se refieren a habilidades de autonomía personal, sino a aquellas situaciones en las que participan por lo menos dos personas, y esta relación con el otro es efectiva y mutuamente satisfactoria; la persona con habilidades sociales defiende lo que quiere y expresa su acuerdo o desacuerdo sin generar malestar en la otra persona.

- **Independencia**, es la cualidad o condición de independiente. Como tal, se relaciona con la noción de libertad, es decir, la capacidad de actuar, hacer y elegir sin intervención o tutela ajena; capacidad de tomar decisiones y de valernos por nosotros mismos, de allí que independencia también signifique entereza, firmeza de carácter.
- **Comunicación efectiva**, es todo aquello que nos permita comunicarnos instantáneamente con todas las personas a nuestro alrededor y de una manera efectiva. Se trata de habilidades, de técnicas para hacerlo mejor, de saber interactuar de una manera eficiente y sobre todo, en tratar de crear una buena y excelente relación con las demás personas. Una comunicación efectiva puede mejorar las relaciones en el ámbito laboral, personal o familiar, puede además, mejorar el desempeño de los equipos de trabajo, los procesos de liderazgo, el entender el cómo se solucionan los problemas que enfrentamos diariamente y, sobre todo, haciéndolo de una manera donde se genere confianza, donde se genere una buena actitud y sobre todo, teniendo una comunicación abierta con los demás.
- **Percepción de problemas**, consiste en la habilidad para vencer la dificultad que surge en la identificación de los problemas, que es la confusión entre causas y síntomas, porque esa confusión amenaza la eficacia de cualquier medida que se tome para corregir la situación identificada como problemática. Un problema, a rasgos generales, puede definirse como la diferencia entre una situación actual y una deseada. En el ámbito empresarial puede ser una disminución en la participación de mercado, un aumento en los costos, la aparición de un competidor con costos de ventas inferiores a los nuestros, una reacción inapropiada por parte de un empleado, etc.
- **Intermediación**, se refiere a mediar entre dos partes, y cuando este concepto se aplica al ámbito laboral se hace referencia a poner en relación directa a las dos partes que intervienen en el proceso favoreciendo los canales adecuados de comunicación entre las personas que demandan empleo y las persona que ofrecen empleo, buscando con ello una relación laboral efectiva a través de la contratación, conciliando los intereses de ambas partes.
- **Adaptabilidad**, es la capacidad para resolver problemas y reaccionar de manera flexible a las exigencias cambiantes e inconstantes del ambiente. Es decir, es la capacidad para

acomodarse a los cambios sin que ello redunde en una reducción de la eficacia y el compromiso.

Complementariamente al listado de competencias distribuidos según los ámbitos de acción de los microempresarios, se presente las mismas competencias que pueden ser aplicadas para la conformación de clústeres, de acuerdo a afinidades. El microempresario que desee formar redes de cooperación o agruparse en clústeres debe realizar un auto análisis de su personalidad, para que pueda identificarse con las competencias que tiene y poder agruparse de acuerdo a las variables que más le conviene. Por lo tanto, esta distribución de competencias es una guía y apoyo para fomentar la asociatividad como alternativa para mejorar sus ingresos a través de un mejoramiento en el desarrollo de las actividades productivas.

Tabla 47 *Propuesta Modelo de competencias microempresarios agrupadas por clústeres*

Variable para clúster	Competencias más valoradas
Formación	Iniciativa
	Autoaprendizaje
	Emprendimiento
	Confianza en si mismo
	Capacidad cognitiva
Zona	Comunicación
	Innovación
	Independencia
	Observador
Actividad	Proactivo
	Mentalidad organizacional
	Orientación de servicio
	Colaboración
Número trabajadores	Apertura al diálogo
	Trabajo en equipo
	Intermediación
	Liderazgo
Antigüedad	Adaptabilidad
	Disponibilidad al cambio
	Oportunismo
	Optimismo
Origen	Percepción de problemas
	Superar obstáculos
	Compromiso
	Negociación
Ingresos mensuales	Confiabilidad
	Logro

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO 9: VALIDACIÓN DE LAS PROPOSICIONES

9.1 CORRELACIÓN ENTRE PREGUNTAS Y PROPOSICIONES

9.1.1 Coeficiente de determinación R^2 por propuestas

En estos casos, se han relacionado las repuestas con las preguntas que conforman cada una de las proposiciones, notándose que entre las preguntas que conforman cada una de las propuestas se presentan índices de correlación altos; estos índices nos indican que las preguntas son dependientes entre ellas, por lo tanto los coeficientes de determinación R^2 son altos, confirmando que el modelo utilizado si es confiable y se puede predecir comportamientos futuros con alto grado de certeza.

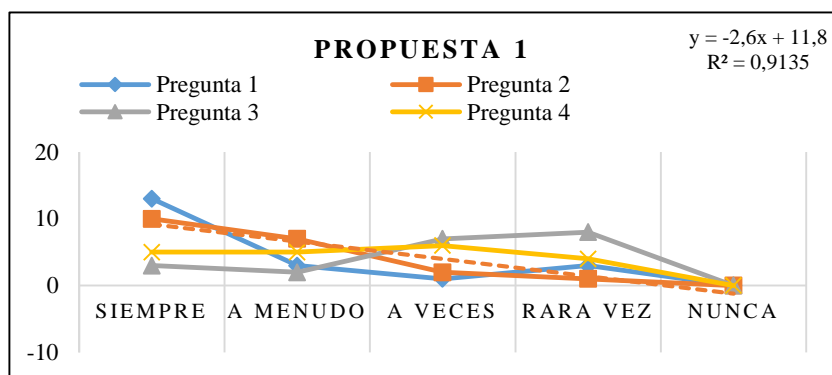


Figura 27 Correlación entre las preguntas aplicadas a cada proposición (1 al 4)

Fuente: Elaboración propia

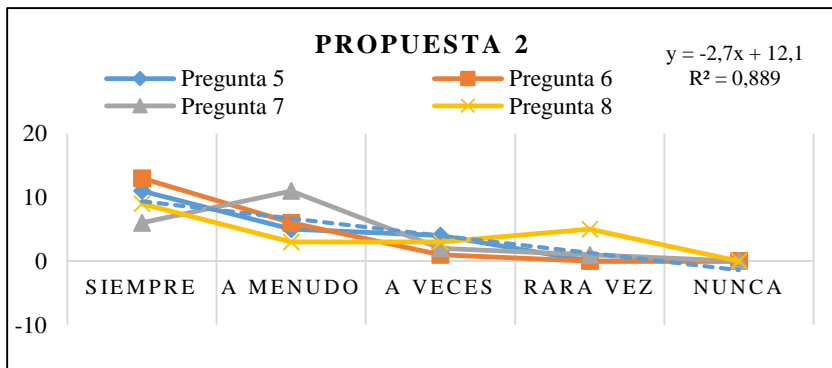


Figura 28 Correlación entre las preguntas aplicadas a cada proposición (5 al 8)

Fuente: Elaboración propia

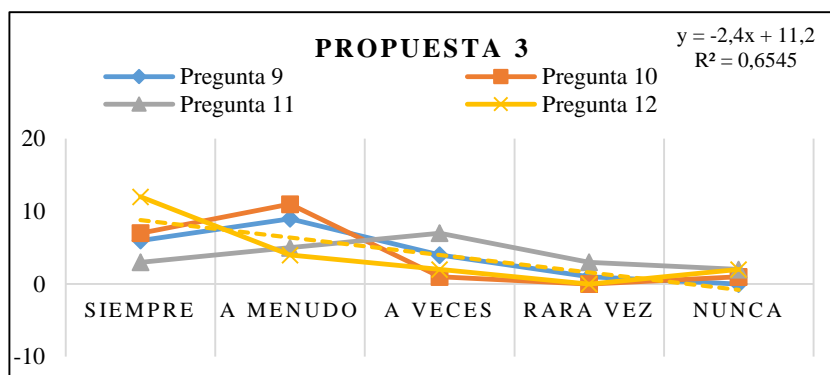


Figura 29 Correlación entre las preguntas aplicadas a cada proposición (9 al 12)

Fuente: Elaboración propia

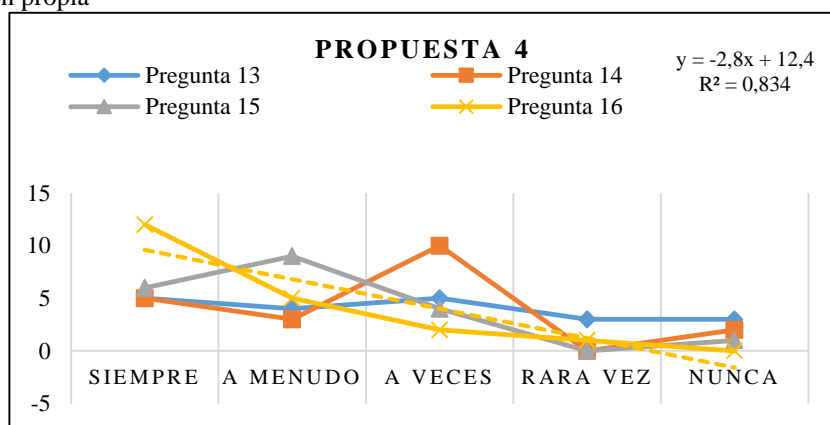


Figura 30 Correlación entre las preguntas aplicadas a cada proposición (13 al 16)

Fuente: Elaboración propia

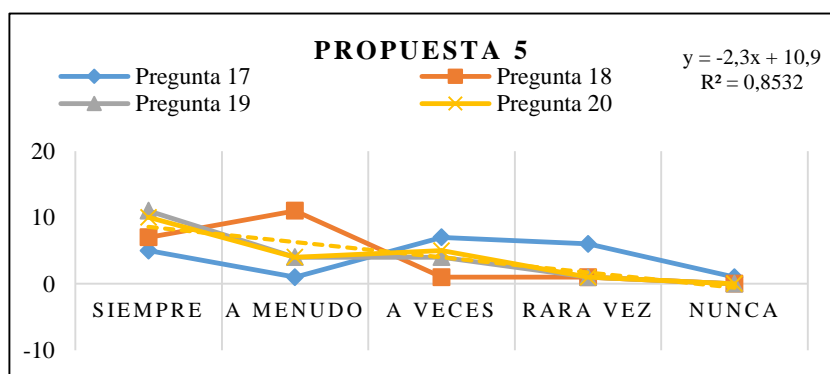


Figura 31 Correlación entre las preguntas aplicadas a cada proposición (17 al 20)

Fuente: Elaboración propia

9.1.2 Descripción de la información de expertos

Con la finalidad de verificar las 5 proposiciones, se procede a ordenar, detallar y analizar la información suministrada por los expertos a través de la aplicación del cuestionario del método Delphi. Los datos corresponden a las respuestas a las 20 preguntas elaboradas (4 por proposición), y que están relacionados con los temas centrales de la investigación. Los resultados muestran claramente la validación de las propuestas por parte de los expertos.

PROPOSICIÓN 1 - El conocimiento que tienen los microempresarios de las competencias básicas que aplican actualmente, incide directamente en la eficiencia de su gestión administrativa financiera.

Tabla 48

Datos e indicadores de verificación de Propuesta 1

	Siempre	A menudo	A veces	Rara vez	Nunca	Total Respuestas
Pregunta 1	13	3	1	3	0	20
Pregunta 2	10	7	2	1	0	20
Pregunta 3	3	2	7	8	0	20
Pregunta 4	5	5	6	4	0	20
Total	31	17	16	16	0	80

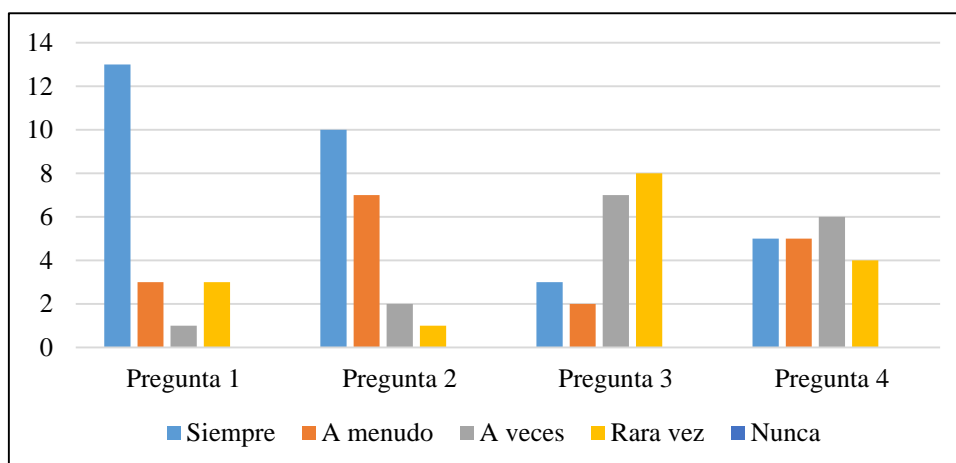


Figura 32 Comportamiento de las respuestas de expertos preguntas 1 al 4

Fuente: Elaboración propia

- Pregunta 1.** Los microempresarios deben conocer a fondo sus habilidades y competencias
Pregunta 2. La aplicación de las competencias inciden positivamente en el desempeño de sus actividades
Pregunta 3. La gestión administrativa financiera es realizada de forma técnica y profesional
Pregunta 4. Existe una relación directa entre sus competencias y su forma de gestión

Las respuestas de las preguntas 1 y 2 muestran claramente la necesidad de que los micro empresarios conozcan sus competencias y habilidades para alcanzar un buen desempeño en sus actividades. Mientras que las preguntas 3 y 4 dan una visión general de la realidad actual de la gestión microempresarial, y que muestran, según los expertos, inadecuados mecanismos de administración y desconocimiento de las competencias.

PROPOSICIÓN 2 - El diseño y la aplicación de un modelo de competencias para el sector de la microempresa, mejora sustancialmente el desempeño laboral y su organización empresarial.

Tabla 49

Datos e indicadores de verificación de Propuesta 2

	Siempre	A menudo	A veces	Rara vez	Nunca	Total Respuestas
Pregunta 5	11	5	4	0	0	20
Pregunta 6	13	6	1	0	0	20
Pregunta 7	6	11	2	1	0	20
Pregunta 8	9	3	3	5	0	20
Total	39	25	10	6	0	80

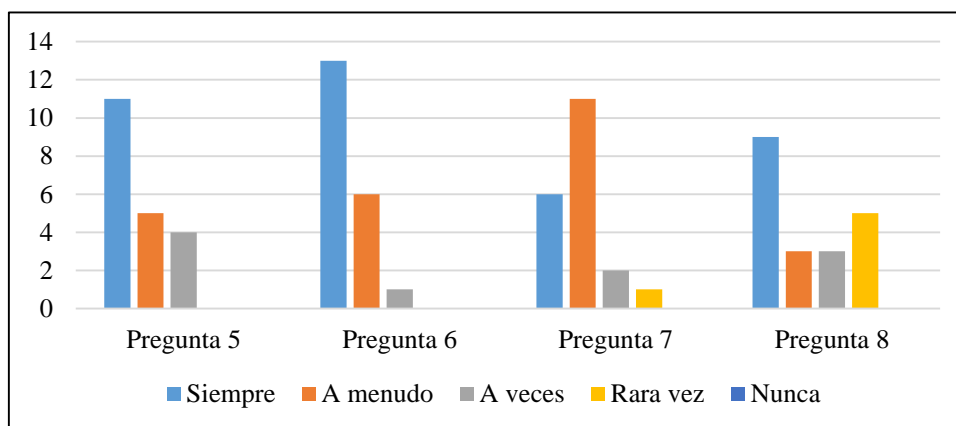


Figura 33 Comportamiento de las respuestas de expertos preguntas 5 al 8

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 5. Un modelo de competencias diseñado específicamente para los microempresarios orienta su gestión administrativa financiera

Pregunta 6. La aplicación de un modelo de competencias mejorará su desempeño laboral en las actividades empresariales

Pregunta 7. El mejoramiento de la calidad de vida del empresario depende del uso adecuado de sus competencias

Pregunta 8. El diseño y aplicación de un modelo de competencias es primordial en las actividades microempresariales

Las respuestas a las cuatro preguntas de la segunda proposición, se centran mayoritariamente en las alternativas siempre y a menudo, lo que indica que el modelo de competencias, según los expertos es indispensable como apoyo para la ejecución de actividades micro empresariales para el fortalecimiento de la gestión administrativa.

PROPOSICIÓN 3 - El valor compartido entre microempresarios mediante la creación de clusters, tiene relación directa con su mejoramiento productivo y su interrelación personal, que redundará en una mayor cooperación.

Tabla 50

Datos e indicadores de verificación de Propuesta 3

	Siempre	A menudo	A veces	Rara vez	Nunca	Total Respuestas
Pregunta 9	6	9	4	1	0	20
Pregunta 10	7	11	1	0	1	20
Pregunta 11	3	5	7	3	2	20
Pregunta 12	12	4	2	0	2	20
Total	28	29	14	4	5	80

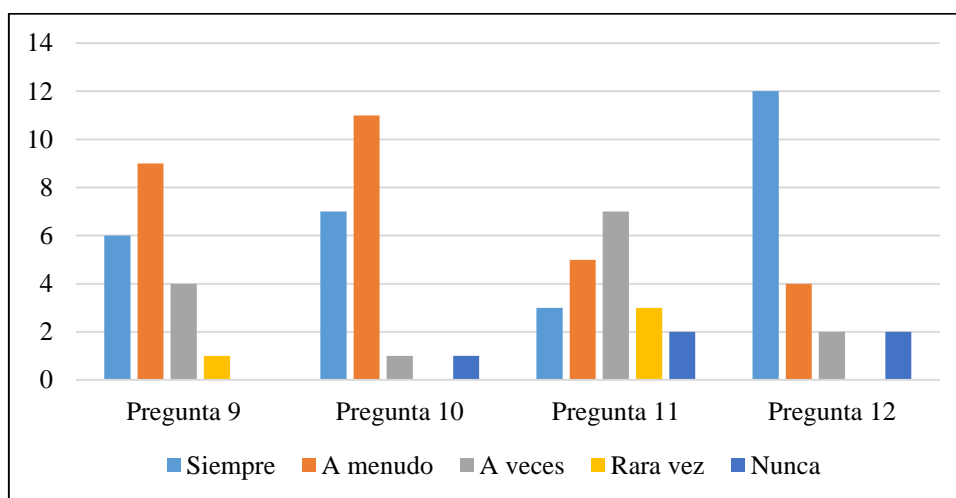


Figura 34 Comportamiento de las respuestas de expertos preguntas 9 al 12

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 9. La creación de clusters por afinidades de microempresarios es necesaria en sus actividades productivas
Pregunta 10. La agrupación de los microempresarios incide en el fortalecimiento de sus interrelaciones personales
Pregunta 11. El mejoramiento productivo de los microempresarios tiene relación directa con la formación de clusters
Pregunta 12. La relación interpersonal mejorada entre microempresarios logra mayor cooperación entre ellos

En la pregunta 11, si bien es cierto, los expertos opinan que no siempre la mejora productiva de los microempresarios se relaciona directamente con la formación de clústeres, sin embargo, están de acuerdo en que la agrupación por afinidades es necesaria, en especial para mejorar las relaciones interpersonales entre los microempresarios, y por lo tanto a mediano o largo plazo tendrá incidencia directa en sus actividades empresariales; por lo tanto, es muy importante la conformación de clústeres para optimizar los recursos.

PROPOSICIÓN 4 - La interacción entre redes de cooperación de microempresarios, consumidores y proveedores, permite una mejor gestión administrativa de los negocios.

Tabla 51

Datos e indicadores de verificación de Propuesta 4

	Siempre	A menudo	A veces	Rara vez	Nunca	Total Respuestas
Pregunta 13	5	4	5	3	3	20
Pregunta 14	5	3	10	0	2	20
Pregunta 15	6	9	4	0	1	20
Pregunta 16	12	5	2	1	0	20
Total	28	21	21	4	6	80

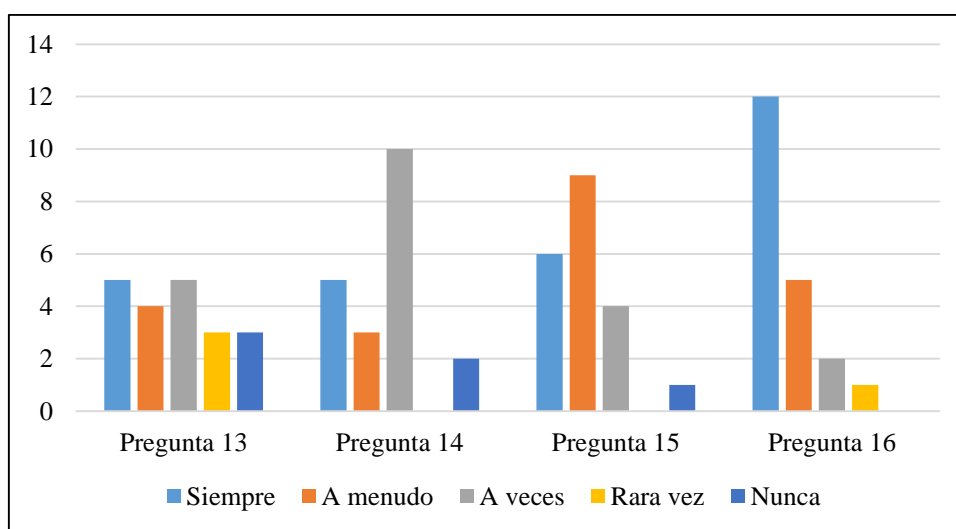


Figura 35 Comportamiento de las respuestas de expertos preguntas 13 al 16

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 13. Debe existir interacción entre microempresarios, consumidores y proveedores mediante redes de cooperación

Pregunta 14. Las redes de cooperación inciden directamente en la gestión administrativa financiera de los microempresarios

Pregunta 15. La gestión administrativa de los microempresarios mejora a través de la interacción en redes

Pregunta 16. Las redes de cooperación deben estar conformadas por todos los actores: microempresarios, consumidores y proveedores

Los expertos coinciden en que las redes de cooperación deben estar conformadas necesariamente por los tres actores principales: microempresarios, consumidores y proveedores; y muestran una pequeña duda en la incidencia de las redes con la gestión administrativa; sin embargo, mayoritariamente responden de forma afirmativa que la gestión mejoraría con la aplicación de las redes de cooperación.

PROPOSICIÓN 5 - El uso de la inteligencia emocional en las diferentes actividades económicas de los microempresarios, induce a un mejoramiento en su gestión empresarial.

Tabla 52

Datos e indicadores de verificación de Propuesta 5

	Siempre	A menudo	A veces	Rara vez	Nunca	Total Respuestas
Pregunta 17	5	1	7	6	1	20
Pregunta 18	7	11	1	1	0	20
Pregunta 19	11	4	4	1	0	20
Pregunta 20	10	4	5	1	0	20
Total	33	20	17	9	1	80

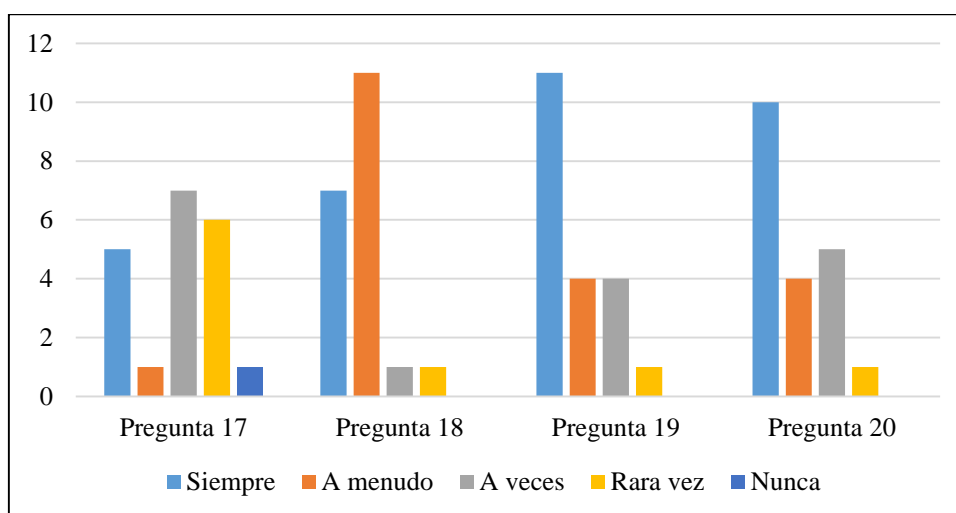


Figura 36 Comportamiento de las respuestas de expertos preguntas 17 al 20

Fuente: Elaboración propia

Pregunta 17. Aplican los microempresarios la inteligencia emocional en sus actividades empresariales
Pregunta 18. El nivel de formación personal incide directamente en su gestión administrativa
Pregunta 19. El uso de la inteligencia emocional predispone al microempresario a una mayor formación personal y profesional
Pregunta 20. El nivel de formación personal y profesional está en relación directa a la aplicación de la inteligencia emocional

Los expertos consideran que la aplicación de la inteligencia emocional, es factor fundamental para que fortalezcan su fortalecimiento personal y profesional. Y, como consecuencia, al darse este fortalecimiento, la gestión administrativa de sus negocios será manejada de manera más eficiente, alcanzando mejores niveles de productividad, como producto de una organización administrativa más consolidada que permitiría un mejor desempeño en las actividades productivas de sus negocios.

CAPITULO 10: DISCUSIÓN

10.1 Relación con entornos deprimidos

Según los datos estadísticos que corresponden al Ecuador, específicamente la Región 5, y que coforma el ámbito de estudio de la presente tesis, se considera a esta región como zona deprimida, donde los índices de pobreza están a niveles altos, como lo señala también el Banco Mundial (2009); y por lo tanto, el comportamiento de los microempresarios se los puede considerar como negocios de subsistencia, ratificando los bajos niveles de capital y el poco patrimonio que poseen, y que nos les permiten crecer económicamente ni desarrollar sus actividades empresariales, produciéndose un estancamiento de su producción y no mejorar su calidad de vida, afirmación que coincide con lo que sostiene Williamson (1965) sobre la existencia de problemas en las economías regionales que se basan mayoritariamente en la insuficiente movilidad de factores productivos entre las regiones.

El 39% del total de los cantones que conforman la Región 5 del Ecuador, son consideradas zonas económicamente deprimidas, en los que el desempleo ocupa niveles elevados, y este factor obliga a los habitantes a buscar fuentes de ingresos, produciéndose por lo tanto, un incremento de microempresarios, que por la necesidad de generar ingresos, instalan sus negocios de manera desorganizada y confiando más en sus habilidades que en sus conocimientos técnico profesionales y que en muchos casos son bajos; agravándose la situación en que las economías se concentran más en la explotación de recursos, invirtiendo poco en sectores más propicios para el crecimiento a medio y largo plazo (Sachs, 2001).

El grado de desigualdad en la distribución del ingreso es medido por el coeficiente de Gini, indicador cuyos valores están entre 0 (igualdad perfecta) y 1 (ausencia de igualdad). En el caso del Ecuador el coeficiente tiene un valor de 0,466, valor que nos muestra un mejoramiento a nivel general de la igualdad en ingresos, sin embargo el índice está todavía en niveles elevados, cercano al 50% de desigualdad. Este coeficiente también nos confirma que el Ecuador y por ende la Región 5, son zonas deprimidas, en los que la microempresa se desarrolla en condiciones no recomendables y que están sujetas a acciones de fortalecimiento para mejor desarrollo y crecimiento. Este fortalecimiento puede ejecutarse de acuerdo al aprovechamiento de ciertos factores endógenos de crecimiento regional establecidos por Capello (2006), en especial la

capacidad empresarial y las habilidades relacionales con los actores locales generadores del conocimiento.

En estas zonas consideradas deprimidas por los indicadores detallados, se presenta una alta vulnerabilidad en los pobladores, tanto en el aspecto social, como en lo económico, y por lo tanto, al buscar fuentes de ingreso por necesidad, se da lugar a la creación de la competencia, que en lugar de ser competitiva como en las grandes empresas; en los microempresarios, se crea un ambiente de lucha por conseguir los clientes, afectando negativamente los negocios, y en lugar de fomentar redes de cooperación, se distancian entre ellos, manteniendo una guerra por acaparar el pequeño mercado de su entorno, como la afirman Gohmann y Fernández (2014), que en caso que las microempresas consigan sobrevivir, podrían aumentar el empleo, beneficiando a largo plazo a la reducción del desempleo y al incremento del nivel de renta.

10.2 Relación con la microempresa

El 90,17% de la actividad productiva empresarial en el Ecuador, está conformada por la microempresa, porcentaje que revela una elevada participación, y además, después de la empresa grande, es la que ofrece mayor ocupación, empleando el 24,49% de las personas que se encuentran inmersos en el sector empresarial. Sin embargo, a pesar del gran peso que tiene la microempresa en la producción nacional, se afirma en el trabajo de Development Alternatives Inc. (2005), que los microempresarios operan en un ambiente muy competitivo con un potencial de crecimiento relativamente pequeño, factor que dificulta las alternativas de apoyo que se puedan sugerir.

En los resultados de las entrevistas realizadas a expertos para esta investigación, los microempresarios confirman que su eficiencia en los negocios, dependen de la aplicación de sus competencias básicas, y de acuerdo a lo que establece Development Alternatives, Inc. (2005), que el propietario de un negocio personal o familiar, ejerce un criterio independiente sobre productos, mercados y precios, entonces, se puede establecer que efectivamente, un microempresario que hace uso correcto de sus competencias, puede obtener mejores resultados y mejorar la eficiencia de su negocio.

Adicionalmente, Fernández, C. y Guadaño, J. (2005), añade que los microempresarios en el desarrollo de sus actividades presentan características que se manejan de manera individual y que

marcan las directrices de su desempeño empresarial a través de propuestas de actuación. Afirmación que confirma también que el uso y correcta aplicación de las competencias básicas de los microempresarios, va a incidir positivamente en la eficiencia de la gestión en sus actividades empresariales.

El mejoramiento de la gestión administrativa de los microempresarios depende de la interacción entre redes que realicen con los diferentes actores en su actividad empresarial, como son consumidores y proveedores, resultado que corrobora lo que Hernández (2009) y Estébanez (2007), afirman al decir que en algunos estudios realizados que, aunque los microempresarios si creen en las redes como formas organizativas eficientes y flexibles, en la práctica no las utilizan todo lo que podrían.

Sin embargo, señala Boyer y Blazy (2014), es sorprendente observar el bajo impacto de la integración en redes empresariales para la supervivencia. De acuerdo a esta afirmación se puede dar beneficio a la duda de que la mejora de la gestión administrativa de los microempresarios dependa de la interacción entre redes de cooperación, y como lo indica también Witt (2004), la evidencia empírica existente sigue siendo poco concluyente, y que son raros los estudios que presentan resultados significativos.

Si consideramos lo que afirma Casal (2001), que las estructuras de red suponen una revolución en las relaciones de la microempresa con el exterior y que ahora pasan a ser de tipo cooperativo, exigiendo nuevas formas de coordinación a la hora de organizarse, se puede establecer que la interacción entre redes de cooperación de los microempresarios, apoyará a robustecer la estructura organizacional de estos pequeños negocios, y los acuerdos de cooperación que realicen mejorarán su desempeño laboral, por el fortalecimiento del grado de desarrollo de su capital racional y estructural (Hernández y Sánchez, 2012).

La creación de clústeres conformados por los microempresarios según afinidades, garantizará un mejoramiento en su productividad, ya que el generar sinergias por su proximidad geográfica e interdependencia, incluso aunque su escala de empleo no sea imponente genera valor (Roleandt y Den Hertog, 1999). Y, las agrupaciones que se conformen fortalecerá la gestión administrativa y financiera que realicen, porque los clústeres familiares en concentraciones de empresas son capaces de ser más competitivas en función de sus relaciones (Feser, 1998).

El fortalecimiento en la formación personal del microempresario también es beneficiado con la conformación de clústeres, porque según el aporte individual que ponga cada miembro, se puede medir su crecimiento y desarrollo, afirmación basada en lo que resalta Goleman (1995), que una de las claves para que los clústeres se puedan formar, viene dada por la confianza entre las partes en la que la inteligencia emocional juega un papel importante. La formación personal del microempresario se convierte en un bien intangible, y que según Verbeke y Frances (2006), además de generar ventajas competitivas, crea renombre comercial para la empresa.

Es más favorable la conformación de clústeres de forma privada e independiente, que dependa exclusivamente de la voluntad del micro empresario, sin la intervención de entes externos, en especial de la función pública, porque limita su ámbito de acción. Las barreras técnicas y las imposiciones por factores políticos debilitan la formación de clústeres al crear mercados cautivos de tamaño reducido (Saiz y Olalla, 2010). Esta dependencia pública crea inmediatamente la necesidad de dependencia para su desempeño administrativo y su capacidad financiera.

En los últimos años las microempresas se han convertido en una fuente importante de empleo, producción e ingreso para los países de América Latina y el Caribe (Martínez y Sáez, 2014); y en el caso del Ecuador no es la excepción, porque según datos del Directorio de Empresas y Establecimientos (INEC, 2016), la participación de la micromprensa es del 90.17% de la estructura empresarial del país; por lo tanto, se torna indispensable el fortalecimiento micro empresarial para garantizar su sostenibilidad y crecimiento en el tiempo, y la conformación de clústeres se vuelve un mecanismo efectivo, asegurando un mejoramiento productivo y el fortalecimiento de las interrelaciones personales entre micro empresarios.

10.3 Relación con la inteligencia emocional

Fisher y Ashkanasy (2000) y Scott (1998), resaltan la importancia de las emociones como parte integral y real de la vida laboral y su incidencia en el desarrollo del clima organizacional, por lo tanto, las emociones se convierten en un factor preponderante en el desempeño de los microempresarios, cuyo manejo direccionan sus actividades empresariales y sobretodo apoyan a que el clima laboral se desarrollen de manera eficiente.

Las actividades de los microempresarios se desarrollan de manera independiente, su desempeño es autónomo porque son dueños de sus propios negocios y el manejo es de acuerdo a su criterio personal, tanto en el área de comercialización como organizativo, corroborando lo que Goleman (1995 y 2000), afirma que la inteligencia emocional es un conjunto de habilidades interdependientes que se utilizan en diferentes grados según el tipo de tarea que se lleve a cabo, en el que se relacionan en forma adecuada con los demás.

Así mismo, Trujillo y Rivas (2005), sostienen que la inteligencia emocional consiste en un conjunto de metahabilidades categorizadas en cinco competencias: conocimiento de las propias emociones, capacidad para controlar emociones, capacidad de motivarse a si mismo, reconocimiento de emociones ajenas y control de las relaciones, cuyo conocimiento profundo de las mismas permitirían a los microempresarios adaptarse a las diferentes situaciones que se les presenten en su entorno personal, social y laboral.

El éxito de una organización es más factible alcanzarlo cuando se ejerce liderazgo, y la competencia que debe tener un líder como condición indispensable es la inteligencia emocional (Goleman, 2014), y se acerca más a la efectividad cuando las competencias que constituyen autoconciencia, autorregulación, motivación y habilidades sociales se demuestran en la gestión. La interacción de estas competencias priorizadas con inteligencia emocional garantiza un rendimiento efectivo y procura un correcto manejo de la organización para lograr mejoras en su desarrollo productivo.

Las competencias están relacionadas directamente con la inteligencia emocional; los microempresarios deben estar en capacidad de conocer cuales son sus competencias más adecuadas para la aplicación en su gestión como empresarios, e influir en el rendimiento sus las ventas en sus negocios, apoyando las teorías de contingencias de la eficacia de gestión y liderazgo, en las que el líder debe tener las características y el comportamiendo adecuado a las demandas de trabajo y clima organizacional (Boyatzis, 1982), donde las competencias, inteligencia generalizada y personalidad afecta al rendimiento según la organización y funciones de trabajo en las que se las aplique.

Con análisis crítico y pensamiento lógico, los expertos destacan las competencias vinculadas con la inteligencia emocional priorizándolas según porcentaje de aplicación en la gestión de los

microempresarios, siendo el compromiso, la iniciativa y la cooperación, con más del 70%, las competencias con mayor participación, seguidas por la innovación y autoaprendizaje que alcanzan el 70% cada una. Se evidencia resultados coincidentes de la opinión de los expertos con las competencias que señalan [Boyatzis, Goleman & Ree \(2000\)](#), y [Llorens et al \(2009; 2012, 2013\)](#).

10.4 Relación con las competencias

Como lo señalan Boyatzis, Goleman y Rhee (2000), los grupos (o clusters) dentro de un modelo de competencia deben estar relacionados de alguna manera, y no ser sólo una lista; pueden ser partes de un todo y complementarse en el comportamiento funcional, pueden ser manifestaciones alternativas, pueden ser compensatorias o pueden ser antagónicas. Así, el criterio para el modelo propuesto, se basó en el agrupamiento de Goleman (1998), Boyatzis et. al. (2000) y su fundamentación teórica y validación empírica.

Las competencias son consideradas como un conjunto específico de atributos, tomando como punto de partida el puesto de trabajo (Fine, 1988), donde encajan las limitaciones internas y externas, los ambientes y las relaciones que tiene que ver con el trabajo u ocupación (Boyatzis, 1982 y Fogg, 1999). Ante estas afirmaciones, el enfoque racionalista mixto de Sandberg (2000), es el que más se adapta al modelo de competencias para los microempresarios de los entornos deprimidos, porque las competencias seleccionadas son aplicables tanto a la empresa como al microempresario, y en ambos casos el objetivo final que se persigue es el mejoramiento de su desempeño y de su estructura empresarial.

Para Boyatzis (1982), tres elementos habilitan a las personas para desarrollar acciones específicas o comportamientos efectivos: las competencias, las demandas del puesto y el contexto de una organización. Estos elementos constituyen la base del modelo de competencias propuesto; las competencias que surgen de la revisión de la literatura y de la opinión de los expertos; las necesidades de empleo de los microempresarios para su subsistencia y el contexto que corresponde a los entornos deprimidos en que desarrollan sus actividades productivas.

Los enfoques más tradicionales están basados en el contexto de cargo, en cambio un modelo basado en competencias está más ampliamente vinculado al contexto organizacional (Hayton y Kelley, 2006), y tomando en consideración que el tamaño de la microempresa alcanza un 90.17%

en relación al total de la estructura empresarial del Ecuador, resulta necesario adaptar un modelo de competencias al entorno del microempresario, especialmente a los que desarrollan sus actividades en zonas deprimidas, como herramienta estratégica que apoye al delineamiento de acciones tendientes a mejorar su organización empresarial.

Según Sandberg (2000), los enfoques orientados al trabajador definen las competencias como un conjunto de atributos individuales que modelan el comportamiento de las personas y su desempeño, por lo tanto, el conocimiento conceptual y práctico de un modelo de competencias, ayuda a que el microempresario tenga una visión positiva y proactiva de su aplicación, y consideran que el modelo es influyente en su desempeño laboral y en la organización de su empresa.

Las competencias con mayor valoración por parte de los expertos fueron Compromiso (80%), Iniciativa (75%), Colaboración y cooperación (75%), Innovación (70%) y Autoaprendizaje (70%).

El compromiso, que Goleman (1998) incluye en el grupo de automotivación, y que fuera excluido en trabajos posteriores (Boyatzis et al., 2000), es presentado por Llorens et al (2009; 2011, 2012) en dos modalidades, uno personal, compromiso con aprender, y el otro, compromiso con la organización, constituye una competencia clave para el microempresario del entorno reprimido del cantón 5 del Ecuador, ya que permite la conexión de las demás competencias, y garantiza además, el éxito de cualquier iniciativa de desarrollo del capital humano de la región.

Junto con el compromiso, en la **Motivación**, definida como una competencia caracterizada por la “pasión para trabajar por razones que van más allá del dinero o estado, y la propensión a perseguir metas con energía y persistencia” (Goleman, 1998), se presenta el autoaprendizaje, el cual forma el motor del grupo, quién le da un enfoque educativo al ámbito del microempresario. Se agregan en este grupo, el optimismo, la capacidad cognitiva, el logro y la superación de obstáculos, éstas dos últimas, alineadas al ámbito de interacción social del microempresario.

La cooperación y colaboración, otra de las competencias de mayor valoración por parte de los expertos, junto con la comunicación del ámbito social del microempresario, se incluye dentro del grupo de **Habilidad Social**, definido como aquellas competencias caracterizadas por la “habilidad en el manejo de las relaciones y construcción de redes. La habilidad de encontrar un terreno común

y entablar una conexión” (Goleman, 1998). Se incluyen en este grupo, el trabajo en equipo y la percepción de problemas del ámbito empresarial, y el liderazgo y el oportunismo, en el ámbito personal.

En este grupo de destaca el liderazgo, un área interesante en el campo del comportamiento organizacional, en el cual están surgiendo nuevos estudios constantemente (Ugoani, Amu y Kalu, 2015).

El grupo de *Empatía*, caracterizado por aquellas competencias que sustentan “la capacidad de entender el maquillaje emocional de otras personas y la habilidad en el tratamiento de las personas según sus reacciones emocionales” (Goleman, 1998), incluye la intermediación y la negociación en el ámbito empresarial, la proactividad y la observación en el ámbito personal, y la orientación al servicio y apertura al diálogo de ámbito social.

Un factor importante de este modelo de competencias para microempresarios en entornos deprimidos propuesto, se presenta en el grupo de *autogestión*, que reúne las competencias que tanto Goleman (1998) como Boyatzis et al (2000) presentan en dos grupos, uno de autoconciencia y otro de autorregulación. Se incluye en este grupo ocho competencias clave, la mentalidad organizacional, el emprendimiento y la innovación, en el ámbito empresarial; la confianza en sí mismo, la adaptabilidad y la independencia, en el ámbito personal; y la disponibilidad de cambio y la confiabilidad en el ámbito social.

Por otro lado, se destaca que, dentro del grupo de las veintisiete competencias determinadas por los expertos, quienes a su criterio las clasifican con menor nivel de importancia con una valoración del 50%, se ubican: el logro, la superación de obstáculos, la observación, la comunicación, el liderazgo y el oportunismo; competencias agrupadas en los ámbito empresarial y social, que si bien es cierto tienen la mínima valoración, sin embargo, deben ser consideradas como importantes para las actividades del microempresario.

En cuanto al modelo de Llorens et al (2009; 2011), se presentan más coincidencias incluyéndose la capacidad de trabajar en equipo, Orientación (de servicio) al cliente, Compromiso por aprender y con la empresa, Iniciativa – Proactivo, Innovador, Capacidad de comunicación.

10.5 Relación con las proposiciones

Según el criterio de los expertos entrevistados para efectos de esta investigación, los microempresarios deben conocer a profundidad sus competencias básicas, como factor incidente en la eficiencia de su gestión empresarial; resultado que está de acuerdo con lo que afirma Green (1999), que para alcanzar objetivos de trabajo, se debe describir hábitos y habilidades personales que sean medibles, y lo complementan Man et al (2002), quienes sostienen que las competencias son factores clave para determinar el desempeño futuro de la empresa.

Una segunda proposición establece que el diseño y la aplicación de un modelo de competencias para el sector de la microempresa, mejorará sustancialmente el desempeño laboral y su organización empresarial. Con esta proposición están de acuerdo los expertos que bajo su criterio personal verifican la afirmación; y así mismo, Hayton y Kelley (2006), identifican tres ventajas en la aplicación de un modelo de competencias: como un agregado de conocimientos, habilidades y características de personalidad, se vinculan al contexto organizacional, y producen una mejor sintonía persona – organización; y, además Sing y Srivastava (2014), refieren a los modelos de competencias como herramientas de medición eficaces para un excelente desempeño, que se traducen en estrategias organizacionales, metas y valores en comportamientos específicos.

Los expertos a quienes se les aplicó el Delphi, coinciden en su mayoría que la agrupación de los microempresarios en clústeres de acuerdo a afinidades, tiene relación directa con el mejoramiento productivo y genera apertura para mayor cooperación entre ellos. Coincide este criterio con la afirmación de Yusuf, Nabeshima, Yamashita y World (2008), quienes establecen que las agrupaciones logran un alto grado de interconexión en un entorno competitivo, generando efectos que estimulan la productividad y adquieren ventajas eficientes en una gama específica de productos o servicios. Centrándose más en microempresas, Feser (1998) afirma que las concentraciones de negocios individuales son capaces de ser más competitivas en función de sus relaciones.

La interacción entre redes de cooperación de microempresarios, consumidores y proveedores, según el criterio de los expertos, permite una mejor gestión administrativa de los negocios, verificando con su criterio la proposición que se establece sobre redes; más aún, si se añade la tesis de Hernández (2009) y Estébanez (2007), quienes sostienen que las redes de cooperación es la

fórmula organizativa para que la microempresa adquiera el tamaño necesario para competir con la gran empresa. Clifton (2005) señala además, ciertas características importantes sobre la concentración microempresarial: racionaliza las líneas de negocio de la microempresa, crea alianzas estratégicas y produce un adelgazamiento organizativo mediante la gestión horizontal.

Sobre el nivel de uso de la inteligencia emocional por parte de los microempresarios en las actividades económicas, los expertos opinan que el nivel de aplicación es bajo, pero sostienen que la importancia del uso de la inteligencia emocional debe ser considerada para lograr mejoras en la gestión microempresarial. Esta aseveración verifica la proposición establecida, y la corroboran Mayer et al (2000), quienes plantean la utilización de la inteligencia emocional en tres sentidos: referida a la capacidad para relacionarse con otras personas, a la implicancia a nivel organizacional y la utilización para describir las habilidades. Así mismo, tanto Fielder (2011) como Boyatzis (1982), afirman que los rasgos como inteligencia generalizada y personalidad, afectan al rendimiento, dependiendo de la organización y la función de trabajo.

CAPITULO 11: CONCLUSIONES

El sujeto principal de la investigación es el microempresario, particularmente quienes ejercen sus actividades productivas en la región 5 del Ecuador en las regiones consideradas deprimidas. Para su determinación, se analizaron los parámetros e indicadores principales que universalmente son aplicados para establecer los niveles de pobreza y desempleo, como principales índices que se utilizan en la clasificación de las zonas deprimidas. El área de la investigación se enmarca plenamente en las regiones que están inmersas en esta clasificación.

Los microempresarios son analizados de acuerdo al conocimiento y aplicación de sus competencias, vinculándolas con la incidencia que tienen en la gestión de sus negocios. Para el efecto se entrevistaron a los expertos con reconocida experiencia en la relación personal con el sector microempresarial y que conocen plenamente la problemática y el comportamiento de ellos; de estos expertos se obtuvo la información necesaria para distribuir las competencias más incidentes en sus labores y facilitar la elaboración del modelo de competencias dirigido al microempresario de entornos deprimidos que se propone.

Se explica en el marco teórico la importancia que tiene la agrupación en clústeres por afinidades en las empresas individuales, porque mejoran sustancialmente sus operaciones al incrementar el rendimiento, optimizar los recursos y sobretodo fortalecer las relaciones interpersonales entre los actores de la actividad microempresarial: vendedores, proveedores y consumidores. Complementariamente al modelo de competencias distribuidas por ámbitos de acción, también se propone una distribución de competencias que pueden ser aplicadas para la conformación de clústeres de acuerdo a distintos parámetros que dirigen la agrupación de la manera más adecuada y apropiadas a sus afinidades.

Se realiza un estudio particular sobre el uso de la inteligencia emocional y su incidencia en la gestión microempresarial. Se establece que en el ámbito organizacional, existe un notable crecimiento del interés en la aplicación de la inteligencia emocional que ha generado enfoques nuevos, como por ejemplo, Fisher y Ashkanasy (2000) y Soctt (1998), investigadores que sostienen que se ha reconocido la importancia de las emociones como parte integral y real de la vida laboral y en el desarrollo del clima organizacional y que en los estudios recientes se consideran aspectos de rendimiento, motivación, talento, superdotación, emociones y aspectos neurofisiológicos. De acuerdo a estas afirmaciones, se puede aseverar que los microempresarios al hacer uso correcto de su inteligencia emocional, tienden a mejorar su gestión empresarial y su productividad.

Partiendo de los objetivos del trabajo y tras realizar una revisión exhaustiva de la literatura se presentaron 5 proposiciones, cuyos resultados se obtuvieron también con el apoyo del criterio de los expertos, y en todas las cinco propuestas, se demostró el cumplimiento de las mismas de forma afirmativa, según el siguiente detalle:

1. El conocimiento que tienen los microempresarios de sus competencias básicas, inciden directamente en la eficiencia de su administrativa financiera.
2. El diseño y la aplicación de un modelo de competencias para el sector de la microempresa, mejora el desempeño laboral y organización empresarial.
3. El valor compartido entre microempresarios a través de clústeres tiende al mejoramiento productivo y fortalece las relaciones interpersonales del microempresario.

4. La interacción entre redes de cooperación de microempresarios con proveedores y consumidores, permite mejorar la gestión administrativa de sus negocios.
5. El uso de la inteligencia emocional por parte de los microempresarios, induce al mejoramiento de su gestión empresarial.

La revisión de la literatura sobre competencias enfocadas hacia los microempresarios se realizó mediante investigación exploratoria, y como caso práctico se consideró como base la Región 5 del Ecuador, aplicando el método Delphi para el criterio de expertos. Se puntualizan 27 competencias y se las agrupan en 4 bloques, adaptando al modelo de Goleman, Boyatzis & Rhee (2000), y las competencias coincidentes de los estudios de: Llorens, Llinàs & Sabaté (2009) y Llorens, Llinàs, Ras & Chiaramonte (2010): autoconciencia, autorregulación, motivación/empatía y habilidad social, y distribuidas de acuerdo a los principales ámbitos de acción en que los microempresarios se desempeñan: empresarial, educativo y social.

En el modelo propuesto, y enmarcándose en el mejoramiento de la gestión y rendimiento de los microempresarios, se destacan las competencias agrupadas en el ámbito empresarial, especialmente las que priorizaron los expertos y que coinciden con los otros autores: compromiso, innovación, trabajo en equipo e iniciativa. Estas competencias aplicadas con un adecuado uso de la inteligencia emocional garantizarían un rendimiento efectivo, fortalecimiento de la gestión y mejoras en el desarrollo productivo de los microempresarios.

Es importante considerar también las competencias agrupadas en los otros ámbitos: educativo y social, como complemento para fortalecer la superación profesional del microempresario, a través de la confianza en sí mismo, superación de obstáculos y la capacidad cognitiva. Además, potenciar las relaciones interpersonales, como factor indispensable en las negociaciones, mediante el aprovechamiento de oportunidades, la confiabilidad, colaboración y adaptabilidad.

Se prioriza del grupo de competencias de Motivación, donde se incluyen las de mayor valorización por parte de los expertos, compromiso, iniciativa y autoaprendizaje, lo que garantiza el éxito de cualquier iniciativa de desarrollo de los microempresarios de este entorno deprimido. Sin embargo, el hecho de no incluir competencias como visión global, internacionalización, benchmarking, entre otras, clave en este contexto globalizado, lo presenta débil ante las oportunidades de inversión extranjera. Adicionalmente, competencias como planificación,

desarrollo de procesos, pragmatismo y levantamiento de información, de un componente operativo, lo aleja de un perfil operativo que requiere el microempresario de entornos deprimidos.

Si bien es cierto que, existe abundante literatura sobre competencias e inteligencia emocional, sin embargo, hay pocos estudios relacionando estos dos elementos con la microempresa, abriéndose por lo tanto, un campo muy amplio para futuras investigaciones sobre este tema, y que constituirán de enorme interés porque como se ha puntualizado, la microempresa es considerada como generador de empleo y motor del desarrollo económico de los países.

CAPITULO 12: LIMITACIONES

Los cantones deprimidos de la Región 5 son numerosos, y por los escasos recursos tanto financieros como humanos, no se pudo profundizar en el levantamiento de información de todos los sectores en que se localizan los microempresarios. Los expertos tienen amplia experiencia en las actividades del sector pero no poseen tampoco un conocimiento in situ de todos los microempresarios, por lo que se generaliza la información para todo el universo de los cantones de la región.

El traslado y movilización a las zonas consideradas deprimidas también se dificulta, y la observación que se realizó se centra en los cantones de mayor cercanía y los que tienen mejor accesibilidad. Por razones de acceso no se consideraron los microempresarios de las áreas rurales y la investigación se centró en los sectores urbanos, urbano marginales y periféricos. Sin embargo, en el criterio de los expertos no se exceptúa el sector rural, porque ellos los incluyen en sus opiniones, con un tratamiento similar al resto.

El método Delphi es una técnica prospectiva para obtener información cualitativa obtenida a través de las opiniones de expertos previamente seleccionados, quienes emiten criterios subjetivos, que dan lugar a un proceso cargado de subjetividad y que puede estar sujeto a influencias externas. Las respuestas son aceptadas como ciertas, considerando la imposibilidad de verificar las respuestas que otorgan los expertos, limitándose a la verificación de los coeficientes de coherencia entre las diferentes opiniones de los entrevistados.

Como se ha mencionado anteriormente, el levantamiento de información a través del cuestionario diseñado para la aplicación del método Delphi se lo realizó a través de entrevistas

personales, mecanismo que genera necesidades de mayores recursos, en especial tiempo y dinero, originándose un factor limitante que podría solventarse con el uso de correos electrónicos y a través de llamadas telefónicas.

Se optó por aplicar el método Delphi, considerando que la tesis doctoral es elaborada por una sola persona, la zona de influencia consta de 4 provincias y los microempresarios son numerosos, por lo tanto el levantamiento de información con la aplicación de técnicas cuantitativas es imposible de realizarlo, porque se necesita un equipo de trabajo grande, fuentes de financiamiento para cubrir los costos de movilización, alimentación y logístico. Entoces, la investigación se limita a la técnica cualitativa del Delphi, y los datos recogidos se centran exclusivamente en las opiniones de los expertos, quienes fueron seleccionados y calificados de acuerdo a su experiencia y conocimiento del sector microempresarial.

La literatura sobre el tema de competencias de los microempresarios es escasa, especialmente los que se vinculan a entornos deprimidos en el área de influencia de la investigación o regiones similares. La revisión bibliográfica mayoritariamente consta de autores de países desarrollados que han publicado sobre el tema y que se refieren a la microempresa de Europa y Estados Unidos. En lo que respecta a Latinoamérica hay pocas publicaciones de autores que pertenecen mayoritariamente a Colombia y México.

CAPITULO 13: RECOMENDACIONES

13.1 Modelo de Competencias

Los microempresarios desconocen las ventajas que se obtienen al conocer a fondo sus competencias; este desconocimiento origina una desorganización en su estructura empresarial que incide en limitantes para su desarrollo y crecimiento. Por lo tanto, es recomendable que el modelo de competencias que se propone en la presente tesis sea difundido al sector de la microempresa para su inmediata aplicación, con la oportuna orientación sobre el contenido y la forma en que debe ejecutarse en cada una de las actividades del microempresario según su ámbito de acción: laboral, educativo y social.

El modelo de competencias desarrollado está estructurado con información proveniente de los microempresarios localizados en los cantones y provincias que componen la región 5 del Ecuador.

Sería importante que este modelo sea replicado en las otras regiones del país, con las debidas adaptaciones al contexto en que se desenvuelvan los microempresarios, evaluando su comportamiento y el desempeño de acuerdo a los direccionamientos que se establecen en el modelo, para una correcta aplicación.

Es necesario construir un grupo piloto de microempresarios en uno de los cantones con mayor participación, y aplicar el modelo a través de una correcta inducción, explicando el método de ejecución y los objetivos que se persiguen, y en un plazo adecuado medir y evaluar los resultados que se obtienen tanto en el rendimiento financiero como en su estructura empresarial y la gestión de los negocios inmersos en el piloto, comparando indicadores del antes y después de la aplicación del modelo de competencias.

13.2 Microempresarios

Se podrían realizar acercamientos personalizados a los microempresarios para explicar y motivar la aplicación del modelo de competencias, iniciando con un diagnóstico inicial de su situación actual tanto en el ámbito laboral como personal. Determinar sus fortalezas y debilidades, vinculando cada una de ellas a las competencias que mejor podría desarrollar estrategias y acciones para mantener las fortalezas y sobretodo para mejorar las debilidades que surjan del diagnóstico. Así mismo, priorizar las oportunidades y amenazas que presenta el entorno en que se desenvuelven, y de la misma forma vincularlas con las competencias establecidas en el modelo, que les permita enfrentar cada una de ellas.

La eficiencia de la gestión administrativa y financiera de los microempresarios tendería a mejorar con la aplicación correcta del modelo de competencias propuesta, siempre que tengan una correcta inducción sobre el conocimiento y uso de las competencias de acuerdo al área en que se desenvuelvan. Esta inducción se la puede realizar a través de la academia, con la inserción de estudiantes que estén cursando los últimos niveles de las carreras afines al tema, bajo la supervisión directa de docentes y autoridades de las universidades.

Se ha diagnosticado que uno de los problemas más significativos de los microempresarios, es su escasa formación profesional, factor que impide un mejor desarrollo de su gestión bajo normas y técnicas que marcan las directrices de las medianas y grandes empresas. Sería importante que los gobiernos locales, universidades e instituciones dedicadas a apoyar al sector microempresarial,

elaboren planes y programas de fortalecimiento profesional, a través de la incursión de los microempresarios en carreras técnicas y profesionales, así como en cursos de capacitación, diseñados exclusivamente para fomentar la correcta aplicación de las competencias en la adquisición de conocimientos sobre los métodos y técnicas que se utilizan en el desarrollo de la gestión adecuada.

La conformación de clústeres de acuerdo a afinidades, permite una mayor optimización de los recursos, por lo tanto, sería importante que los microempresarios se agrupen en grupos o gremios siguiendo las directrices que se proponen en este trabajo en lo que respecta a la conformación de clústeres. Los parámetros principales propuestos son las agrupaciones por zonas, por actividad y por género. Sin embargo se establecen otros parámetros que podrían ser considerados. Los clústeres que se conformen deben vincularse a las competencias que más se acoplen a las necesidades de los grupos.

La interacción a través de redes de cooperación, es otro de los mecanismos recomendables para el mejoramiento de la gestión y desarrollo de las actividades de los microempresarios. Apoyados en la tecnología moderna, se pueden formar lazos de interacción entre negocios similares de otras regiones o de la misma región, para intercambiar ideas, estrategias y acciones que fortalezcan el manejo administrativo y financiero microempresarial, vinculando las competencias necesarias para una óptima aplicación, cuyos resultados se reflejarán en la optimización de los recursos y en aumento de la rentabilidad de los negocios.

Un tema importante y que se ubica en el plano de la subjetividad, es el relacionado con la inteligencia emocional. Como se ha mencionado en la revisión de la literatura, Goleman (2000), afirma que la inteligencia emocional está relacionada con un conjunto de habilidades (genéricas, jerárquicas e interdependientes) que se utilizan en diferentes grados según el tipo de tarea que se lleve a cabo, todo esto para relacionarse adecuadamente con los demás. Bajo esta premisa es prioritario programar acciones preferentemente a través de la academia, que guíen a los microempresarios a conocer y aplicar los fundamentos que se manejan en el control de la inteligencia emocional y que con seguridad les ayudará a estrechar lazos entre competidores, fortaleciendo estrategias de negociación e interrelación entre ellos.

Además, Goleman (2000), en su modelo de inteligencia emocional, agrupa las competencias en 5 grupos principales (autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidad social), que son adaptadas al modelo de competencias propuesto en esta tesis. Por lo tanto, los microempresarios deben conocer a fondo cuales son sus habilidades y competencias más desarrolladas con la finalidad de hacer uso correcto de su inteligencia emocional y puedan aplicarlas de la forma más oportuna y en el momento indicado; para lograr esto, se necesita la participación de facilitadores del conocimiento que puedan apoyar en la capacitación y formación del microempresario.

CAPITULO 14: LINEAS DE INVESTIGACIÓN FUTURAS

Como implicaciones para futuras investigaciones, se propone utilizar el método Delphi para aprovechar mejor la información por parte del panel de expertos, y sustentar aspectos cualitativos con enfoque cuantitativo.

Es necesario profundizar en la validación empírica y fiabilidad en futuras investigaciones, donde se incluya técnicas como el método delphi y métodos estadísticos que amplíen la información de campo relacionado con el accionar de los microempresarios, observando y comprobando in situ su real situación en el ámbito administrativo, financiero y social, que nos facilite datos paramétricos e indicadores numéricos que permitan comparar la evolución en periodos determinados.

El concepto de valor compartido puede ser definido como las políticas y las prácticas operacionales que mejoran la competitividad de una empresa a la vez que ayudan a mejorar las condiciones económicas y sociales en las comunidades donde opera. La creación de valor compartido se enfoca en identificar y expandir las conexiones entre los progresos económico y social. Sin embargo, las empresas rara vez han abordado los problemas de la sociedad desde la perspectiva del valor y se han limitado a tratarlos como temas periféricos. Esto ha opacado las conexiones entre las preocupaciones económicas y sociales (Porter y Kramer, 2011). Considerando esta afirmación, se debería incursionar en el tema de la conformación de clústeres microempresariales como una alternativa de desarrollo productivo; medir el grado de conocimiento de esta estrategia y establecer su nivel de aplicación.

Las famosas y nunca bien valoradas “economías de escala” y los apalancamientos operativos y financieros son muchas veces conceptos más estudiados en la mediana y grande empresa; en la microempresa estos temas son escasos y con poca aplicación. Se torna interesante que se investigue acerca del conocimiento que tienen los microempresarios sobre estos mecanismos empresariales y establecer en qué medida puede favorecer o no en su gestión administrativa financiera.

Partiendo del hecho de que no se valora para este entorno, la visión global, internacionalización, benchmarking, y otras competencias clave en este fenómeno de la globalización por una parte; y por otro, la planificación, el desarrollo de procesos, pragmatismo, levantamiento de información, entre otras, que pudieran caracterizar a un microempresario operativo, serviría de base para emprender nuevos grupos que orienten a una mejor comprensión de estas competencias.

CAPITULO 15: Bibliografía

Adler, P. S., y Kwon, S. W. (2002). "Social capital: Prospects for a new concept". *Academy of management review*, 27(1), 17-40.

Aguilar Barceló, J., Mungaray Lagarda, A. y Ramírez Angulo, N. (2009). "La naturaleza de los determinantes del éxito microempresarial", *4to Congreso internacional sobre las micro, pequeñas y medianas empresas del siglo XXI*. Grupo Eumed.net. Málaga

Alburquerque, P. (2004): "Moneda Social II", en: A.D.Cattani (org), 'La Otra Economía', UNGS-Fund. Osde-Altamira, Bs. As.

Aldrich, H.E., Zimmer, C., (1986). "Entrepreneurship through social networks". In: Sexton, D.L., Smilor, R.W. (Eds.), *The art and science of entrepreneurship*. Ballinger Publishing Company, Cambridge, MA, pp. 3-23

Alonso, A. V. (2000). "El trabajo autónomo en España: evolución, concepto y regulación". *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración*, (26), 13-44. Madrid.

Alvarez, J. M. S., y Caballero, B. O. (2010). "Gestión del conocimiento y sistemas de calidad en los clusters de empresas familiares". *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 68, 70-85.

Anastasi, A., y Urbina, S. (1998). *Tests psicológicos*. Pearson Educación.

Areyuna A. (2010). Tesis Doctoral: Modelo de Competencias para la Innovación Tecnológica. Universidad Politécnica de Cataluña. Barcelona.

Arnold, J., Loan-Clarke, J., Harrington, A., y Hart, C. (1999). "Students perceptions of competence development in undergraduate business-related degrees". *Studies in Higher Education*, 24(1), 43-59.

Audretsch, D. B. (2014). *Small Business and Entrepreneurship: The Emergence of a Scholarly Field. 20 years of Entrepreneurship Research*, Swedish Entrepreneurship Forum 2014, 49. ISBN: 91-89301-56-0.

Audretsch, D. B., y Mahmood, T. (1991). "The hazard rate of new establishments: a first report". *Economics Letters*, 36(4), 409-412. ISSN 0165-1765.

Audretsch, D. B., y Mahmood, T. (1995). "New firm survival: new results using a hazard function". *The Review of Economics and Statistics*, 97-103. ISSN 0034-6535.

Auty, R. (1993). *Sustaining Development in Mineral Economies: The Resource Curse Thesis*. Londres, Reino Unido: Routledge

Badawy, M. K. (1995). *Developing managerial skills in engineers and scientists: Succeeding as a technical manager*. John Wiley y Sons.

Banco Mundial (2009). “*Reshaping Economic Geography in Latin America and the Caribbean*”. A Companion Volume to the 2009 World Development Report. Washington

Banco Mundial (1998). Notas Prem, Número 1, Política Económica, USA.

Bar-On, R. (2010). “Emotional intelligence: an integral part of positive psychology”. *South African Journal of Psychology*, 40(1), 54-62. ISSN 0081 2463.

Bar-On, R. (1997). Bar-On Emotional Quotient Inventory: *Technical Manual*. Toronto. Multi Health Systems. USA.

Bar-On, R. E., y Parker, J. D. (2000). *The handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace*. Jossey-Bass.

Baron, R. A., y Markman, G. D. (2003). “Beyond social capital: The role of entrepreneurs social competence in their financial success”. *Journal of Business Venturing*, 18(1), 41-60.

Barrera, M. (2001). Situación y Desempeño de las PYMES de Ecuador en el Mercado Internacional. *Proceedings del Seminario-Taller: Mecanismos de Promoción de Exportaciones para las Pequeñas y Medianas Empresas en los Países de la ALADI*, 1-4.

Barrett, L. F., y Gross, J. J. (2001). *Emotional intelligence: A process model of emotion representation and regulation*. In T. J. Mayne & G. A. Bonanno (Eds.).

Batjargal, B. (2010). “Network dynamics and new ventures in China: A longitudinal study”. *Entrepreneurship and Regional Development*, 22(2), 139-153.

Batjargal, B., 2010. “The effects of network's structural holes: polycentric institutions, product portfolio, and new venture growth in China and Russia”. *Strategic Entrepreneurship Journal* 4 (2), 146–163.

Batjargal, B., (2003). “Social capital and entrepreneurial performance in Russia: a longitudinal study”. *Organisation Studies* 24 (4), 535–556.

Bezpalov, V. V., Lochan, S. A., & Sorokina, N. Y. (2016). “Modernization of management of the regional economy as an instrument for solving tasks related to import substitution”. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 21(S6), 1-12

Bennet, N; Dunne, E.; Carré, C. (1999). “Patterns of core and generic skill provision in higher education”. *Higher Education*, 37, pp. 71-93.

Bhagavatula, S., Elfring, T., van Tilburg, A., van de Bunt, G.G., (2010). “How social and human capital influence opportunity recognition and resource mobilization in India's handloom industry”. *Journal of Business Venturing* 25, 245–260

Borja, J., Castells, M., Belil, M., y Benner, C. (1997). *Local y global: La gestión de las ciudades en la era de la información*. Taurus Pensamiento. ISBN 9788430602698. Santillana ediciones generales. México.

Boyatzis, R. E. (2008). "Competencies in the 21st century". *Journal of management development*, 27(1), 5-12.

Boyatzis, R. E., Goleman, D., y Rhee, K. (2000). "Clustering competence in emotional intelligence: Insights from the Emotional Competence Inventory (ECI)". *Handbook of emotional intelligence*, 343-362.

Boyatzis, R.E. (1982). *The competent manager: A model for effective performance*. New York. John Wiley and Sons. ISBN 0-471-09031-X.

Boyatzis, R. E., Good, D., y Massa, R. (2012). "Emotional, social, and cognitive intelligence and personality as predictors of sales leadership performance". *Journal of Leadership y Organizational Studies*, 19(2), 191-201. ISSN 1548-0518.

Boyatzis, R. E., Rochford, K., y Jack, A. I. (2014). "Antagonistic neural networks underlying differentiated leadership roles". *Frontiers in human neuroscience*, 8. ISSN 1662-5161.

Boyer, T., y Blazy, R. (2014). "Born to be alive? The survival of innovative and non-innovative French micro-start-ups". *Small Business Economics*, 42(4), 669-683. ISSN 1573-0913.

Bragg, D. D. (1997). *Educator, Student, and Employer Priorities for Tech Prep Student Outcomes*. University of California at Berkeley: the Office of Vocational and Adult Education.

Burt, R.S., (2000). "The network structure of social capital". *Research in Organizational Behavior* 22, 345-423.

Cabero, J. y Barroso, J. (2013). "La Utilización del Juicio de Experto para la Evaluación de Tic: El Coeficiente de Competencia Experta". *Bordón* 65 (2), 2538, ISSN: 0210-5934.

Callon, M., Curtial, J. P., y Penan, H. (1995). *Cienciometría*. Ediciones Trea, Gijón.

Campion, M. A., Fink, A. A., Ruggeberg, B. J., Carr, L., Phillips, G. M., y Odman, R. B. (2011). "Doing competencies well: Best practices in competency modeling". *Personnel Psychology*, 64(1), 225-262.

Cancino, C. A., Coronado, F., & Farias, A. (2012). "Background and Results of Dynamic Enterprises in Chile: Five Success Cases". *Innovar*, 22 (43), 19-32

Capello, R. (2006). "La Economía Regional tras cincuenta años: Desarrollos teóricos recientes y desafíos futuros/Regional Economics in its Fifties: Recent Theoretical Directions and Future Challenges". *Investigaciones regionales*, (9), 169-192

Caruso, D. R., Mayer, J. D., y Salovey, P. (1999). "Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence". *Intelligence*, 27(4), 267-298.

Casal, M. J. C. (2001). "Redes de empresas: propuesta de crecimiento externo para las sociedades cooperativas". *REVESCO: revista de estudios cooperativos*, (74), 7-22.

CEDEFOP (2002). *Transformation of learning in education and training: Key qualifications revisited*. Pekka Kämäräinen, Graham Attwell and Alan Brown (eds.). Luxemburg.

Cepeda, G. y Martin, D. (2005). "A review of case studies publishing in Management Decision 2003 – 2004". *Management Decision*, 43(6), pp. 851-876. ISSN 0025-1747.

Chandler, G. N., y Hanks, S. H. (1994). "Founder competence, the environment, and venture performance". *Entrepreneurship: Theory and Practice*, 18 (3), 77-90.

Chandler, G. N., y Jansen, E. (1992). "The founder's self-assessed competence and venture performance". *Journal of Business venturing*, 7(3), 223-236.

Cherniss, C. (2000, April). "Emotional intelligence: What it is and why it matters". *In annual meeting of the Society for Industrial and Organizational Psychology, New Orleans, LA* (Vol. 15).

Cherniss, C., y Goleman, D. (2001). "Emotional Intelligence: Issues in Paradigm Building". *People Management*, 7(8), 60.

Chwolka, A., y Raith, M. G. (2012). "The value of business planning before start-up: A decision-theoretical perspective". *Journal of Business Venturing*, 27(3), 385–399.

Chyung, S. Y., Stepich, D., y Cox, D. (2006). "Building a competency-based curriculum architecture to educate 21st-century business practitioners". *Journal of Education for Business*, 81(6), 307-314.

Clemente, R. D. (2004). *Dimensión Territorial del Desarrollo Económico de México*. En F. d. Economía. México: UNAM.

Clifton, J. (2005). *Redes de empresas en España: una perspectiva teórica, histórica y global*. LID Editorial. ISBN 8488717571, 9788488717573.

Cooke, P., y Huggins, R. (2002). High technology clustering in Cambridge. *The Institutions of Local Development* (London: IGU).

Cooper, R. K., y Sawaf, A. (1998). *Executive EQ: Emotional intelligence in leadership and organizations*. Berkley Publishing Group, a división of Penguin Putnam Inc. New York.

Cooper, R. K., y Sawaf, A. (1997). *Emotional Intelligence in Business*. Orion.

Córdoba, J. F., del Corral, I., Domingo, J., Piqué, R., y Torra, I. (2007). Aproximació al disseny de titulacions basat en competències.

Correa, M. E., Gallopín, G., & Nuñez, G. (2005). "Medir para gestionar la RSC". *Harvard Business Review América*.

Dall'Alba, G., & Sandberg, J. (1996). "Educating for competence in professional practice". *Instructional science*, 24(6), 411-437.

Davidsson, P., y Honig, B. (2003). "The role of social and human capital among nascent entrepreneurs". *Journal of Business Venturing*, 18, 301–331.

De Asís, A., Labie, M., y Mataix, C. (2000). *Las microempresas como agentes de desarrollo en el sur*. CIDEAL Madrid.

de Lema, D. G. P. (2002). "Factores determinantes de la eficiencia y rentabilidad de las pyme en España". *AECA: Revista de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas*, (60), 35-36.

Del Rincón, D., Arnal, J., Latorre, A., y Sans, A. (1995). *Técnicas de investigación en ciencias sociales*. Dykinson. Madrid. ISBN: 848155104X ISBN-13: 9788481551044.

Development Alternatives, Inc. (2005). *Microempresas y Microfinanzas en Ecuador: Resultados del estudio de línea de base de 2004*. USAID from the american people.

Dubois, D. D. (1993). *Competency-Based Performance Improvement: A Strategy for Organizational Change*. HRD Press, Inc., 22 Amherst Road, Amherst, MA 01002.

Durán, P. B., Guadaño, J. F., y García, M. M. (2005). "La creación de puestos de trabajo en el ámbito rural para su desarrollo: las organizaciones de participación agrarias". *CIRIEC-España, Revista de Economía pública, social y cooperativa*, (52), 335-360. ISSN 0213-8093.

En, A., y Kubendran, V. (2015). "Determinants of Emotional Intelligence–Theoretical Perspective". *Innovare Journal of Business Management*. 3 (1). 7-10. ISSN NO: 2321-6816.

Eisenhardt, K. M. (1995). *Building theories from case study research. Longitudinal field research methods*, SAGE Publications. London. 65-90. ISBN-13: 978-0803970908 ISBN-10: 0803970900.

Ekstedt, J. W., y Griffiths, C. T. (1988). *Corrections in Canada: Policy and practice*. Butterworths Canada Ltd. Canada. ISBN 0-409-80159-3.

Elfring, T., Hulsink, W., (2007). "Networking by entrepreneurs: patterns of tie formation in emerging organizations". *Organisation Studies* 28 (12), 1849–1872.

Elfring, T., Hulsink, W., (2003). "Networks in entrepreneurship: the case of high-technology firms". *Small Business Economics* 21, 409–422.

Eliasson, G., Fölster, S., Lindberg, T., Pousette, T., y Taymaz, E. (1990). *The knowledge based information economy*. IUI Working Paper (No. 256).

Elosúa M. (1999). *Diccionario LID de Empresa y Economía*. Madrid: LID Editorial Empresarial, S.L

Estay, C., Durrieu, F., y Akhter, M. (2013). "Entrepreneurship: From motivation to start-up". *Journal of International Entrepreneurship*, 11(3), 243-267.

Estébanez, R. P. (2007). *Estudio financiero y organizativo de las redes de microempresas: aplicación al caso de la gestión medioambiental*. Compañía Española de Reprografía y Servicios. Madrid.

Extremera, N., y Fernández-Berrocal, P. (2006). "Emotional intelligence as predictor of mental, social, and physical health in university students". *The Spanish journal of psychology*, 9(01), 45-51.

Feal, R. L. (1998). *Mundialización y perfiles profesionales*.

Fernández-Berrocal, P., y Extremera, N. (2004). "Inteligencia emocional, calidad de las relaciones interpersonales y empatía en estudiantes universitarios [Emotional intelligence, interpersonal relationships quality and empathy in college students]". *Revista de psicología clínica y salud*, 15(2), 117-137.

Fernández, C. G. G., y Guadaño, J. F. (2005). "El empresario individual: situación actual y propuestas de actuación futuras". *CIRIEC-España, revista de economía pública, social y cooperativa*, (52), 201-217. ISSN 0213-8093.

Feser, E. J. (1998). Old and new theories of industry clusters.

Fielder, D. (2011). *Defining command, leadership, and management success factors within stability operations*. Strategic Studies Institute

Fine, G. A. (1988). "Friends, impression management, and preadolescent behavior". *Childhood socialization*, 209-233.

Fisher, C. D., y Ashkanasy, N. M. (2000). "The emerging role of emotions in work life: An introduction". *Journal of organizational Behavior*, 21(2), 123-129.

Fleishman, E., Wetrogan, L., Hulman, C., y Marshall-Mies, J. (1995). Development of prototype occupational information network content model. *Utah Department of Employment Security, Utah*.

Fogg, C. D. (1999). *Implementing your strategic plan: How to turn "intent" into effective action for sustainable change* New York: American Management Association.

Freeman, C. (1995). "The 'National System of Innovation' in historical perspective". *Cambridge Journal of economics*, 19(1), 5-24. Online ISSN 1464-3545 - Print ISSN 0309-166X.

Gangani, N., McLean, G. N., y Braden, R. A. (2006). "A Competency-Based Human Resource Development Strategy". *Performance Improvement Quarterly*, 19(1), 127-139.

García - Gutiérrez Fernández, C., Fernández Guadaño, J., García Villalobos, J.C. y Miranda Fernández, M. (2004). "La red de información INTERNET de la sociedad de la comunicación y del conocimiento promueve la generalización de la participación en los procesos de tomas de decisiones, CIRIEC-España". *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 49, 31-54. ISSN 0213-8093.

Gardner, H. (2011). *Frames of mind. The theory of multiple intelligences*. New York. Basic Books. ISBN 0465025102, 9780465025107.

Gohmann, S. F., y Fernandez, J. M. (2014). "Proprietorship and unemployment in the United States". *Journal of Business Venturing*, 29(2), 289-309.

Goleman, D. (2014). *Liderazgo. El poder de la inteligencia emocional*. Ediciones Grupo Z. Barcelona. ISBN: 978-84-666-5217-9.

Goleman, D. (2013). *Emotional Intelligence*. Bantam Books. New York. ISBN 978-1-4221-6803-5.

Goleman, D. (2012). *Inteligencia emocional*. Editorial Kairós ISBN 978-84-7245-371-5.

Goleman, D. (2006). Social intelligence: Beyond IQ, beyond emotional intelligence. *New York: Bantam Dell*.

Goleman, D. (2003). "What makes a leader". *Organizational influence processes*, 229-241.

Goleman, D. (2000). La inteligencia emocional. Por qué es más importante que el cociente intelectual. [Emotional Intelligence. Why is it more Important than IQ].

Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. Bantam Books. New York. ISBN 0553378589.

Goleman, D. (1995). "Emotional inteligencie". *Española:(1996) Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairós.

Goleman, D., y Cherniss, C. (2005). *Inteligencia emocional en el trabajo: Cómo seleccionar, medir y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones*. Editorial Kairós.

González, J., y Wagenaar, R. (Eds.). (2003). *Tuning educational structures in Europe*. Final report. Phase one. Bilbao: University of Deusto.

Grant, R. M. (1996). "Toward a knowledge-based theory of the firm". *Strategic management journal*, 17(S2), 109-122.

Green, P. (1999). *Building robust competencies: Linking human resource systems to organizational strategies*. Jossey-Bass Inc Pub.

Hamel, G., y Prahalad, C. K. (1990). "El propósito estratégico". *Harvard Deusto Business Review*, 1, 75-90.

Hay Group McClelland Center for Research and Innovation (2005). Emotional Competence Inventory: Technical Manual. McClelland Center for Research and Innovation.

Hayton, J. C., y Kelley, D. J. (2006). "A competency-based framework for promoting corporate entrepreneurship". *Human Resource Management*, 45(3), 407-427. ISBN 1099-050X.

Hernández, S. B. (2009). “El papel de las microempresas en el desarrollo económico regional: las redes de cooperación empresarial en España”. *REVESCO: Revista de estudios cooperativos*, (99), 31-59. ISSN 1135-6618.

Hernández, S. B., y Sánchez, P. E. (2012). “La influencia de las políticas de responsabilidad social y la pertenencia a redes de cooperación en el capital relacional y estructural de las microempresas”. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 18(2), 166-176. ISSN 1135-2523.

Hite, J.M. y Hesterly, W.S., (2001). “The evolution of firm networks: from emergence to early growth of the firm”. *Strategic Management Journal* 22, 275–286.

Hoang, H., Antoncic, B., (2003). “Network-based research in entrepreneurship: a critical review”. *Journal of Business Venturing*, 18, 165–187.

Holt, R., y Macpherson, A. (2010). “Sensemaking, rhetoric and the socially competent entrepreneur”. *International Small Business Journal*, 28(1), 20-42.

Hoover y Fisher (1949). *Location Theory and the shoe and leather industries*. Harvard University press. ISBN 978-0-674-49862-4. USA.

Howorth, C., y Moro, A. (2006). “Trust within entrepreneur bank relationships: Insights from Italy”. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 30(4), 495-517.

Huck, J. F., y McEwen, T. (1991). “Competencies needed for small business success: perceptions”. *Journal of Small Business Management*, 29(4), 90.

Iduarte, J. y Zarza, M. (2005). “La administración del diseño en micro, pequeñas y medianas empresas mexicanas (Conferencia). Consultado en <http://www.dis.uia.mx/conference/2005/HTMsPDFs/AdmondelDisenoenEmpresas.pdf>

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, INEC (2016). *Directorio de Empresas y Establecimientos*. Tomado de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/DirectorioEmpresas/Empresas_2016/Principales_Resultados_DIE_E_2016.pdf.

Irrazábal, I., (2001). *Desempeño económico y viabilidad de la microempresa en Chile*. FOCUS, Santiago, Chile.

Karlsson, T., y Honig, B. (2009). “Judging a business by its cover: An institutional perspective on new ventures and the business plan”. *Journal of Business Venturing*, 24, 27–45.

Kemmis, S., y McTaggart, R. (1998). The nature of action research. The action research planner. *Deakin University (Australia)*.

Kerr, R., Garvin, J., Heaton, N., y Boyle, E. (2006). “Emotional intelligence and leadership effectiveness”. *Leadership y Organization Development Journal*, 27, 265-279. ISSN 0143-7739.

Kierstead, J. (1999). *Human resource management trends and issues: Emotional intelligence (EI) in the workplace*. Public Service Commission of Canada, Policy, Research y Communications Branch, Research Directorate.

Koka, B.R. y Prescott, J.E., (2008). “Designing alliance networks: the influence of network position, environmental change, and strategy on firm performance”. *Strategic Management Journal* 29, 639–661.

Konow, I., & Pérez, G. (1990). *Métodos y Técnicas de Investigación Prospectiva para la toma de Decisiones*: Ediciones Funturo. Texas.

Kuh, G. D. (1995). “The other curriculum: Out-of-class experiences associated with student learning and personal development”. *The Journal of Higher Education*, 66(2), 123-155.

Łacka, I. (2015). “Evaluation of the Effectiveness of Relations in Network Organizations”. *In Management of Network Organizations* (pp. 137-152). Springer International Publishing.

Lans, T., Versteegen, J., & Mulder, M. (2011). “Analysing, pursuing and networking: Towards a validated three-factor framework for entrepreneurial competence from a small firm perspective”. *International Small Business Journal*, 29(6), 695-713.

Larsson, G., Sjoberg, M., Vrbanjac, A., y Bjorkman, T. (2005). “Indirect leadership in a military context: A qualitative study on how to do it”. *Leadership y Organization Development Journal*, 26, 215-227. ISSN 0143-7739.

Latham, J., Jones, R., y Betta, M. (2009). 18. “Critical social entrepreneurship—an alternative discourse analysis”. *Critical management studies at work: Negotiating tensions between theory and practice*, 285.

Lawler, E. E. (1994). “From job-based to competency-based organizations”. *Journal of organizational behavior*, 15(1), 3-15.

Le Deist, F. D., y Winterton, J. (2005). “What is competence?” *Human resource development international*, 8(1), 27-46.

Levy-Leboyer, C. (2000). *Gestión de las competencias: cómo analizarlas, como evaluarlas y como desarrollarlas*. Gestión 2000. Barcelona. ISBN 9788480881784.

Linstone, H., y Turoff, M. (2002). *The Delphi Method: Techniques and Applications*. Harold A. Linstone and Murray Turoff, Editors. USA. ISBN 0-201-04294-0.

Llorens, A. (2012). Tesis Doctoral: “Propuesta metodológica para la determinación y el aprendizaje de las competencias genéricas clave del/la ingeniero/a TIC y percepción diferencial del Mercado entre el grado y el postgrado o master”. Programa de Doctorado en Administración y Dirección de Empresas. Universitat Politècnica de Catalunya.

Llorens García, A., Llinàs Audet, F. J., y Ras Sabido, A. (2011). “Higher education needs for the information and communication technology spanish market”. *Intangible capital*, 7(2), 308-326.

Llorens García, A., y Llinàs Audet, F. J. (2008). Estudi de la demanda competencial dels recents titulats que absorbeix el sector TIC a Catalunya. In *V Congrés Internacional de Docència Universitària i Innovació* (pp. 1-32).

Llorens, A., Olivella, J., y Llinas, F. J. (2005). Análisis de las competencias profesionales y de las estructuras organizativas en el entorno de las tecnologías de la información y la comunicación. In *IX Congreso de Ingeniería de Organización*, David de la Fuente García (pp. 327-328).

Llorens-Garcia, A., Llinas-Audet, X., y Sabate, F. (2009). “Professional and interpersonal skills for ICT specialists”. *IT professional*, 11(6), 23-30.

Llorens, A., Llinàs, X., Ras, A., and L. Chiaramonte, (2010). “ICT skills” gap facing Bologna process: Industry expectations versus university preparation in Spain, *Comput. Appl. Eng. Educ.*, iFirst, DOI 10.1002/cae.20467.

López, A. C. (2002). “Las redes de sociedades laborales. Un modelo de vinculación entre empresas de economía social en el marco de la cooperación empresarial”. *CIRIEC-España, revista de economía pública, social y cooperativa*, (42), 81-99.

Lucia, A. D., y Lepsinger, R. (1999). *Art y Science of Competency Models*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Lundvall, B. A. (1992). *Relaciones entre usuarios y productores, sistemas nacionales de innovación e internacionalización*. Technologie et richesse des nations, Economica, París. ISBN 968-23-2167-0.

Mac-Clure, O. (2001). “Las microempresas. ¿Una solución a los problemas de empleo?”, *Proposiciones*, 32: 158-169.

Magna, O. (2015). Tesis Doctoral: El Capital Emocional como base del capital humano de las personas. Universidad Politécnica de Cataluña. Barcelona, España.

Makhbul, Z. M., y Hasun, F. M. (2011). “Entrepreneurial success: an exploratory study among entrepreneurs”. *International Journal of Business and Management*, 6(1), 116.

Man, T. W. Y., Lau, T., y Chan, K. F. (2002). “The competitiveness of small and medium enterprises. A conceptualization with focus on entrepreneurial competencies”. *Journal of Business Venturing*, 17, 123–142.

Manxhari, M.; Velu, L. & Jashari, J. (2017). “Developing models of managerial competencies of managers: a review”. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 5(4), 186-200

Markman, G. D., y Baron, R. A. (2003). "Person–entrepreneurship fit: Why some people are more successful than others". *Human Resource Management Review*, 13, 281–301.

Martínez, M.A. y Aldrich, H.E., (2011). "Networking strategies for entrepreneurs: balancing cohesion and diversity". *International Journal of Entrepreneurial Behavior y Research* 17 (1), 7–38.

Martínez, F. M., y Carmona, G. (2016). "Aproximación al concepto de "competencias emprendedoras": Valor social e implicaciones educativas". *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 7(3).

Martínez, P. S., y Sáez, D. A. (2014). "La heterogeneidad del sector microempresarial: el caso de la Región de La Araucanía, Chile. In Nuevas rutas hacia el bienestar social, económico y medio ambiental": *II Foro Biental de Estudios del desarrollo* (pp. 191-208).

Marton, F. (1986). "Phenomenography—a research approach to investigating different understandings of reality". *Journal of thought*, 28-49.

Matthews, G., Zeidener, M., y Roberts, R. (2002). Emotional Intelligence Science and Myth. Massachusetts Institute of Technology.

Maurer, I. y Ebers, M., (2006). "Dynamics of social capital and their performance implications: evidence from biotechnology start-ups". *Administrative Science Quarterly* 51 (2), 262–292.

Mayer, J. D., Salovey, P., Caruso, D. R., y Sitarenios, G. (2001). "Emotional intelligence as a standard intelligence". *Emotion*, 1(3), 232-242.

Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (2000). Selecting a measure of emotional intelligence: The case for ability scales. In R. Bar-On & J. D. A. Parker (Eds.), *The handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace* (pp. 320-342). San Francisco, CA, US: Jossey-Bass

Mayer, J. D., Caruso, D. R., y Salovey, P. (1997). Emotional Intelligence Meets. *Intelligence*, 27(4), 267-298.

McClelland, D.C. (1973), "Testing for competence rather than intelligence", *American Psychologist*, 28 (1), pp. 1-40.

McEvily, B., Zaheer, A., (1999). "Bridging ties a source of firm heterogeneity in competitive capabilities". *Strategic Management Journal* 20, ISSN 1133–1156.

Mel'nikova, L. V. (2015). "Space-neutral and place-based regional policies: The problem of choice". *Regional Research of Russia*, 5(1), 1-9.

Mertens, L. (1996). Sistemas de competencia laboral: surgimiento y modelos. *Trabajo presentado en el seminario internacional. Formación basada en competencia laboral: situación actual y perspectivas*, 7.

Metcalfe, L. (1995). “La Comisión Europea como una organización-red”. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 4, 25-36. ISSN 1989-8991.

Miles, M.B. y Huberman, A.M. (2014). *Qualitative data analysis*. Sage Publications, Thousand Oaks, CA. ISBN 978-1-4522-5787-7.

Ministerio Coordinador de Producción, Empleo y Competitividad (2017). Zonas deprimidas. Tomado de <http://www.produccion.gob.ec/zonas-deprimidas/>.

Mirabile, R. J. (1997). “Everything you wanted to know about competency modeling”. *Training y Development*, 51(8), 73-78.

Montoya, A. M. H., (2015). “La lúdica en la formación de empresarios, convierte al docente en conductor del proceso de enseñanza-aprendizaje”. *Desarrollo, Innovación y Cultura Empresarial*, 64.

Mulder, M. (2006). “EU-level competence development projects in agri-food-environment: the involvement of sectoral social partners”. *Journal of European Industrial Training*, 30(2), 80-99.

Mulder, M., Lans, T., Verstegen, J., Biemans, H., y Meijer, Y. (2007). “Competence development of entrepreneurs in innovative horticulture”. *Journal of Workplace Learning*, 19, 32–44.

Mungaray, A. (1997). “Organización industrial de redes de subcontratación para pequeñas empresas en la frontera norte de México”, *Nafin*, pp. 18- 41

Mungaray, A. y Ramírez, M. (2007). “Capital humano y productividad en microempresas”, *Investigación Económica*, 66(260): 81-115.

Mungaray, A., Ramírez, N. y Taxis M. (2005). “Estructura de mercado y maximización de beneficios en las microempresas”, *Comercio Exterior*, 55 (4), 316 – 321. ISSN 0185-0601.

Navas Vega, D. y Frediani, R. (2001). Clasificación de las microempresas. Organización Internacional de Trabajo OIT.

Neef, D. (1998). The knowledge economy: An introduction. *The Knowledge Economy*. Butterworth-Heinemann. Boston.

OECD (2009). How Regions Grow: Organization for Economic Growth and Development. Paris: OECD

Orozco y Hubert (2005). La Focalización en el Programa de Desarrollo Humano, Oportunidades de México. Unidad de la Protección Social, Banco Mundial, USA

Pagliacci, M. G. (2010). “Problematic Assessment And Evaluation Of Small Enterprises”. *The Yearbook of the “Gh. Zane” Institute of Economic Researches*, 19, 43-50. ISSN 1453-4061.

Patel, P.C., Terjesen, S., 2011. “Complementary effects of network range and tie strength in enhancing transnational venture performance”. *Strategic Entrepreneurship Journal* 5, 58–80.

Pérez, G., y Tunal, G. (2003). “Modernización productiva y flexibilidad laboral en Telmex”. *Contaduría y Administración*, (208), 53-82.

Pérez, J. C. (2003). “Adaptación y validación española del Trait Emotional Intelligence Questionnaire (TEIQue) en población universitaria”. *Encuentros en psicología social*, 1(5), 278-283.

Pérez, J. C., Petrides, K. V., y Furnham, A. (2005). “Measuring trait emotional intelligence”. *Emotional intelligence: An international handbook*, 181-201.

Perrenoud, P. (2004). *Diez nuevas competencias para enseñar: invitación al viaje* (Vol. 196). Graó.

Porter, M. (2003). “The economic performance of regions”. *Regional studies*, 37(6-7), 549-578.

Porter, M., y Kramer, M. (2011). “La creación de valor compartido”. *Harvard Business Review*, 89(1), 32-49. ISSN 0717-9952.

Porter, M. E. (1997). *Knowledge-based Clusters and National Competitive Advantage*, presentation to Technopolis 97, 12 September. ISBN 92-64-17080-4.

Porter, M. E. (1990). “The competitive advantage of nations”. *Harvard business review*, 68(2), 73-93.

Porto Serantes, N., & Castromán Diz, J. L. (2006). “Responsabilidad social: un análisis de la situación actual en México y España”. *Contaduría y Administración*, (220).

Prahalad, C. K., y Hamel, G. (2001). *The core competence of the corporation*. Boston (Ma), 235-256.

Quintal, A.; Sansores, E. A. y Navarrete, J. E. (2010). “El sistema nacional de garantías PYME y su contribución al crecimiento económico en México 2003-2008”, *Revista de Economía*, 27(74): 67-87.

Ramírez-Urquidy, M., Mungaray, A., y Guzmán Gastelum, N. Z. (2009). “Restricciones de liquidez en microempresas y la importancia del financiamiento informal en Baja California”. *Región y sociedad*, 21(44), 71-90. ISSN 0188-7408.

Renzulli, L.A., Aldrich, H., Moody, J., (2000). “Family matters: gender, networks, and entrepreneurial outcomes”. *Social Forces* 79 (2), 523–546.

Rezaei-Zadeh, M., Hogan, M., O'Reilly, J., Cleary, B., y Murphy, E. (2014). “Using interactive management to identify, rank and model entrepreneurial competencies as universities entrepreneurship curricula”. *Journal of Entrepreneurship*, 23, 57–94.

Rice, C. L. (1999). Tesis doctoral: A quantitative study of emotional intelligence and its impact on team performance, Pepperdine University, research project (MSOD).

Ricketts, M. (2002). *The economics of business enterprise: an introduction to economic organisation and the theory of the firm*. Edward Elgar Publishing. ISBN: 9781843764205.

Rivero, F., Ávila, M.T., y Quintana, L. (2016). *La promoción integral de la microempresa; Guía de mercadeo para las organizaciones promotoras*. Madrid: Popular. ISBN 10: 8478842365 / ISBN 13: 9788478842360.

Rivers, S. E., Brackett, M. A., Salovey, P., y Mayer, J. D. (2007). "Measuring emotional intelligence as a set of mental abilities". *The science of emotional intelligence: Knowns and unknowns*, 230-257.

Rodríguez Espinar, S., Grifoll, J., Prades Nebot, A., y Pujolràs González, O. (2005). Guia general per dur a terme les proves pilot d'adaptació de les titulacions a l'EEES.

Rodriguez, D., Patel, R., Bright, A., Gregory, D., y Gowing, M. K. (2002). Developing competency models to promote integrated human resource practices. *Human Resource Management*, 41(3), 309-324.

Roelandt, T. J., y Den Hertog, P. (1999). "Cluster analysis and cluster-based policy making in OECD countries: an introduction to the theme". *Boosting innovation: The cluster approach*, 9-23.

Romero, R., Cabero, J., Llorente, M. y Vázquez, A. (2011). El método Delphi y la formación del profesorado en TIC. Depósito de investigación, Universidad de Sevilla.

Roos, J.; Roos, G.; Dragonetti, N.C. y Edvinsson, L. (1997): *"Intellectual Capital": Navigating the New Business Landscape*. Londres (Reino Unido): Macmillan. ISBN 0814775128.

Roth, J., y Küppers, G. (2002). "Democratizing European science and technology policies? On users, problems and the quest for legitimacy". *Innovation: The European Journal of Social Science Research*, 15(4), 307-324.

Rothwell, W. J., y Benkowsky, J. A. (2002). *Building effective technical training: How to develop hard skills within organizations*. Jossey-Bass/Pfeiffer. USA

Rozell, E. J., Pettijohn, C. E., y Parker, R. S. (2006). "Emotional intelligence and dispositional affectivity as predictors of performance in salespeople". *Journal of Marketing Theory and Practice*, 14, 113-124. ISSN 1069-6679.

Ruiz, C., Hernández, B., y Hernández-Fernaund, E. (2004). "Estrategias de afrontamiento al estrés producido por el ruido percibido dentro de la vivienda". *Medio ambiente y comportamiento humano*, 5(1y2), 133-152.

Russell, C. J. (2001). "A longitudinal study of top-level executive performance". *Journal of Applied Psychology*, 86(4), 560.

Saarni, C. (1998). "Emotional competence; How emotions and relationships become integrated". In R.A Thompson (ed). *Nebraska Symposium on Motivation*, 36 p.p. 115 – 182.

Sachs, J. D., & Warner, A. M. (2001). "The curse of natural resources". *European economic review*, 45(4), 827-838

Saiz, J., Olalla, B. (2010). "Gestión del conocimiento y sistemas de calidad en los clusters de empresas familiares". *Revista EAN*, 68, 70-85. ISSN 0120-8160.

Salovey, P., y Mayer, J. D. (2007). *Emotional intelligence. Key Readings on the Salovey and Mayer models*. Publisher's Cataloging in Publication. USA. 1-29. ISBN 978-1-887943-72-7.

Sandberg, J. (2000). "Understanding human competence at work: an interpretative approach". *Academy of management journal*, 43(1), 9-25. ISSN 0001-4273.

Sandwith, P. (1993). A hierarchy of management training requirements: The competency domain model. *Public Personnel Management*, 2(1).

Schujman, L. (1992). "La microempresa en el desarrollo local y regional. Una contribución para el ciudadano". *Universidad Nacional de Rosario Editora*, p. 7.

Scott, G. C., y Oakshott, L. (1998). Business modeling and simulation. *Interfaces*, 28(3).

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES). (2012). Edición Especial – Registro Oficial No. 290. Arts. 1 y 2. Quito. Ecuador.

Segarra, A., y Callejón, M. (2000). New Firm's Survival and Turnover: New Evidence from Spain. *Universitat Rovira i Virgili*.

Segarra, A., y Callejón, M. (2002). "New firms' survival and market turbulence: New evidence from Spain". *Review of industrial Organization*, 20(1), 1-14. ISSN 0167-7187.

Segura, J. (1993). "Teoría económica de la organización industrial". *Revista de Economía Aplicada Civitas*, Madrid. 1(1). 209-214. ISSN 1133-455X.

Shane, S., y Venkataraman, S. (2000). "The promise of entrepreneurship as a field of research". *Academy of Management Review*, 25, 217–226.

Shanker, M. C., y Astrachan, J. H. (1996). "Myths and realities: Family businesses' contribution to the US economy—A framework for assessing family business statistics". *Family Business Review*, 9(2), 107-123.

Shemueli, R. G. (2005). *Inteligencia emocional: perspectivas y aplicaciones ocupacionales*. Universidad ESAN, Lima.

Sheskin, D. J. (2003). *Handbook of parametric and nonparametric statistical procedures*. Crc Press.

Shippmann, J. S., Ash, R. A., Batjtsta, M., Carr, L., Eyde, L. D., Hesketh, B.... y Sanchez, J. I. (2000). "The practice of competency modeling". *Personnel psychology*, 53(3), 703-740.

Sigmund, S., Semrau, T., y Wegner, D. (2015). "Networking ability and the financial performance of new ventures: moderating effects of venture size, institutional environment, and their interaction". *Journal of Small Business Management*, 53(1), 266-283.

Singh, V. & Srivastava, S. (2014). "Understanding Competencies and Competency Modeling — A Literature Survey". *Journal of Business and Management*, 16(1), 14-22.

Solé Parellada, F., y Bramanti, A. (2001). "El porqué las redes de cooperación tecnológica". *Quaderns de tecnologia*, 4, 114-117. ISSN 1575-9393.

Spencer, L. M., McClelland, D. C., y Spencer, S. M. (1994). *Competency assessment methods: History and state of the art*. Hay/McBer Research Press.

Spencer, Lyle y Spencer, Signe M. (1993). *Competence at work: Models for Superior Performance*. John Wiley y Sons, New York (etc.). ISBN 047154809X.

Stam, W., 2010. "Industry event participation and network brokerage among entrepreneurial ventures". *Journal of Management Studies* 47 (4), 625–653.

Stern, S., y Porter, M. Y. F. JL (2000): "Los factores impulsores de la capacidad innovadora nacional: implicaciones para América Latina". *Claves de Economía Mundial, ICeX*.

Sternberg, R.J. (1996). *Successful intelligence: How practical and creative intelligence determine success in life*. Simon and Shuster. New York. ISBN 978-0452279063.

Stewart, T. A., y Astrologo, M. (1999). *Il capitale intellettuale: la nuova ricchezza*. Ponte alle Grazie. ISBN 978-8879284417.

Stuart, T.E., Sorensen, O., (2007). "Strategic networks and entrepreneurial ventures". *Strategic Entrepreneurship Journal* 1 (3–4), 211–227.

Stys, Y., y Brown, S. L. (2004). "A review of the emotional intelligence literature and implications for corrections". *Research branch correctional service of Canada*, 10.

Tait, H.; Godfrey, H. (1999). "Defining and assessing competencies in generic skills". *Quality in Higher Education*, 5(3), 245-253.

Teece, D. J. (2007). "Explicating dynamic capabilities: the nature and microfoundations of (sustainable) enterprise performance". *Strategic management journal*, 28(13), 1319-1350. ISSN 1097-0266.

Trujillo Flores, M. M., y Rivas Tovar, L. A. (2005). "Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional". *Innovar*, 15(25), 9-24.

Ugoani, J.; Amu, C. & Kalu, E. (2015). "Dimensions of emotional intelligence and transformational leadership: a correlation analysis". *Independent Journal of Management & Production*, 6(2), 563-584. DOI: <http://dx.doi.org/10.14807/ijmp.v6i2.278>

Urrego, R. R. (1998). "El desarrollo del conocimiento y el manejo de las organizaciones: a propósito de la discusión sobre el taylorismo". *Innovar*, (11), 26-38.

Van Stel, A., Carree, M., y Thurik, R. (2005). "The effect of entrepreneurial activity on national economic growth". *Small business economics*, 24(3), 311-321. ISSN 1573-0913.

Verbeke, A., Bowen, F., y Sellers, M. (2006). "Corporate environmental strategy: extending the natural resource-based view of the firm". *Academy of Management Proceedings*, 2006 (1), pp. A1-A6.

Vicerektorat de Política Acadèmica. (2008). Marc per al disseny y la implantació de los plans d'estudios de grau a la UPC.

Volery, T., Mueller, S., y von Siemens, B. (2015). "Entrepreneur ambidexterity: A study of entrepreneur behaviours and competencies in growth-oriented small and medium-sized enterprises". *International Small Business Journal*, 33(2), 109-129.

Wagener, S., Gorgievski, M., y Rijsdijk, S. (2010). "Businessman or host? Individual differences between entrepreneurs and small business owners in the hospitality industry". *The Service Industries Journal*, 30(9), 1513-1527.

Wasilczuk, J. (2000). "Advantageous competence of owner/managers to grow the firm in Poland: Empirical evidence". *Journal of small business management*, 38(2), 88.

Weber, R. (2004). "The rhetoric of positivism versus interpretivism: a personal view". *MIS Quarterly*, 28(1), pp. 3-12. ISSN 2162-9730.

Wechsler, D. (2008). *Wechsler adult intelligence scale-fourth*. San Antonio, TX: The Psychological Corporation Google Scholar.

Weisinger, H. D. (1998). "Emotional intelligence at work: The untapped edge for success". *Performance Improvement*, 38(6).

Williamson, J. G. (1965). "Regional inequality and the process of national development: a description of the patterns". *Economic development and cultural change*, 13(4, Part 2), 1-84.

Winterton, J., Delamare-Le Deist, F., y Stringfellow, E. (2006). *Typology of knowledge, skills and competences: clarification of the concept and prototype*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.

Witt, P., 2004. "Entrepreneurs' networks and the success of start-ups". *Entrepreneurship and Regional Development* 16 (5), 391-412.

Woodruffe, C. (1990). *Assessment centers: Identifying and developing competence*. London: Institute of Personnel Management

Yin, R. K. (2003). *Case study research: Design and methods* 5ta. Ed. SAGE Publications. London.

Zeidner, M., Matthews, G., y Roberts, R. D. (2004). "Emotional intelligence in the workplace: A critical review". *Applied Psychology*, 53(3), 371-399.

Zemke, R. (1982). Job competencies: can they help you design better training?. *Training, Information Systems Division, National Agricultural Library*.